

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ МОСКОВСКИЙ**  
**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Шифр	Наименование дисциплины
<b><i>Б1.Б.19</i></b>	<b><i>Деловые коммуникации</i></b>

Код направления подготовки	<b>38.03.04</b>
Направление подготовки	<b><i>Государственное и муниципальное управление</i></b>
Наименование ОПОП (профиль)	<b><i>Региональное и муниципальное управление</i></b>
Год начала подготовки	<b>2015</b>
Уровень образования	<b><i>Бакалавриат (прикладной)</i></b>
Форма обучения	<b><i>Очная, заочная</i></b>

**Разработчики:**

должность	ученая степень, звание	подпись	ФИО
<b><i>Старший преподаватель</i></b>			<b><i>Власова Э.И.</i></b>

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальных психологических и правовых коммуникаций**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Зав. кафедрой		<b><i>кандидат психологических наук, доцент Ишков А.Д.</i></b>
год обновления	2015	
Номер протокола	№ 1	
Дата заседания кафедры	27.08.2015	

**Рабочая программа согласована:**

Подразделение / комиссия	Должность	ФИО	подпись	Дата
Методическая комиссия	председатель	Акимова Е.М.		
НТБ	директор	Ерофеева О.Р.		
ЦОСП	начальник	Беспалов А.Е.		

## 1. Цель освоения дисциплин

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студентами является изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, видов и форм коммуникации, и формирование у будущих специалистов системных знаний являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Изучение дисциплины направлено на решение следующих задач:

- сформировать представление о деловой коммуникации и ее формах,
- понимания теоретических основ приемов для эффективного делового взаимодействия;
- овладения элементарными навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций.

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

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
<b>ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>			
- способностью к самоорганизации и самообразованию	ОК-07	<b>Знает</b> - психологические закономерности самоорганизации;	3 1
		структуру учебной деятельности и элементы самообразования;	3 2
		<b>Умеет</b> - применять технологию целеполагания для самообразования;	У1
		<b>Имеет навыки</b> - организации учебной деятельности;	Н1
<b>ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>			
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК- 4	<b>Знает</b> - основные составляющие делового общения, деловой переписки;	3 3
		-функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;	3 4
		<b>Умеет</b> -пользоваться технологиями обратной связи , считывать «невербальные сигналы»;	У2
		-разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;	У 3
		<b>Имеет навыки</b> - планирования и организации различных формы делового взаимодействия в профессиональной среде (деловая беседа по телефону, деловая дискуссия, деловые переговоры, деловое совещание).	Н 2
- способностью решать стандартные задачи профессиональной	ОПК-6	<b>Знает</b> - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной	3 5

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности		деятельности;	
		<b>Умеет</b> -систематизировать разнообразную информацию из многочисленных источников и на основе собранной информации выявлять причинно-следственные связи;	У 4
		- выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации;	У 5
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>			
- способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования	ПК-8	<b>Знает</b> - основные информационно-коммуникативные технологии, применяемые для обеспечения эффективного взаимодействия партнеров, организации профессиональной деятельности;	3 6
		<b>Умеет</b> - пользоваться различными информационно-коммуникативными технологиями для решения конкретных задач.	У 6
- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-9	<b>Знать</b> - закономерности и основные составляющие межличностных, групповых, организационных коммуникаций.	3 7
		<b>Уметь</b> - определять коммуникационные барьеры, анализировать типичные ситуации деловой коммуникации;	У 7
		-использовать вербальные и невербальные способы коммуникации;	У 8
		<b>Имеет навыки</b> - использования современных информационно - коммуникативных средств для установления и поддержания взаимодействия;	Н 3
- способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	ПК-10	<b>Знать</b> - нравственно-этические нормы взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;	3 8
		<b>Уметь</b> - применять этические нормы в служебной деятельности;	У 9
		<b>Имеет навыки</b> - технологии влияния на людей в процессе совместной деятельности, соблюдая этические нормы.	Н 4
- способностью разрабатывать социально-экономические проекты (программы)	ПК-12	<b>Знать</b> - особенности использования элементов различных языковых уровней в официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.	3 9

Компетенция по ФГОС	Код компетенции по ФГОС	Основные показатели освоения (показатели достижения результата)	Код показателя освоения
развития), оценивать экономические, социальные, политические условия и последствия реализации государственных (муниципальных) программ.		<b>Уметь</b> - анализировать языковые средства, оценивая экономические, социальные, политические условия.	У 10
		<b>Иметь навыки</b> - участия в диалогических и полилогических ситуациях общения,	Н 5
- владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	ПК-24	<b>Знать</b> -правила составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.	З 10
		<b>Уметь</b> - применять языковые формулы для оформления официальных документов;	У 11
		<b>Иметь навыки</b> -оформления деловой и коммерческой корреспонденции;	У 12

### 3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «*Деловые коммуникации*» относится к дисциплинам базовой части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 «Экономика и управление» профиля «Региональное и муниципальное управление».

Дисциплина имеет логическую и содержательную взаимосвязь: с такими дисциплинами, как: «Управление персоналом», «Управление человеческими ресурсами», «Теория менеджмента».

В результате освоения дисциплины предъявляются следующие требования к «**входным**» знаниям, умениям и готовности обучающихся:

*необходимо знать:*

- основы коммуникационного процесса в организации;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- основы делового протокола.

*необходимо уметь:*

- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч;
- проводить деловые совещания;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.

*необходимо проявлять готовность:*

- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
- современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества

**академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.  
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

*Структура дисциплины: «Деловые коммуникации»*

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)			Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная работа с обучающимися						
				Лекции	Практико-ориентированные занятия			КСР		
					Лабораторный практикум	Практические занятия	Групповые консультации КП/КСР			
1.	<b>Раздел 1.</b> Деловые коммуникации: понятия, определения, основные подходы	1	1-6	4		4			20	1 -6 неделя – выдача домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний
2.	<b>Раздел 2.</b> Управление коммуникациями	1	7-12	6		8			20	7 -12 неделя – выдача второго домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний .
3.	<b>Раздел 3.</b> Виды профессионально-		13-18	6		4			18	13-17 неделя – контроль над

	ориентированной коммуникации									конкретным видом деятельности; 18 неделя – прием домашнего задания.
	Итого:		18	16		16			58	зачет

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)			Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Контактная работа с обучающимися						
				Лекции	Практико-ориентированные занятия			КСР		
					Лабораторный практикум	Практические занятия	Групповые консультации КИ/КР			
1.	<b>Раздел 1.</b> Деловые коммуникации: понятия, определения, основные подходы	1	1-6	1		1			30	1 -6 неделя – выдача домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний
2.	<b>Раздел 2.</b> Управление коммуникациями	1	7-12	2		2			36	7 -12 неделя – выдача второго домашнего задания; работа в тетради, устный опрос, экспресс-тестирование уровня знаний .
3.	<b>Раздел 3.</b> Виды профессионально-ориентированной коммуникации		13-18	1		1			30	13-17 неделя – контроль над конкретным видом деятельности; 18 неделя – прием домашнего задания.
	Итого:		18	4		4			96	зачет

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

*5.1.Содержание лекционных занятий*

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы.	<p><b>Тема 1. Понятие коммуникации: сущность и содержание.</b>            Коммуникация как объект исследования. Предмет теории коммуникации.            Законы и категории теории коммуникации. Современные концепции коммуникации.            Соотношение понятий коммуникация и общение. Методы теории коммуникации. Цели коммуникации.</p> <p><b>Тема 2. Процесс коммуникации. Виды и формы коммуникации.</b>            Теоретические и практические модели коммуникации. Модель Лассуэлла, линейная модель Шеннона-Уивера, модель Якобсона..            Процесс коммуникации и его составляющие. Процесс кодирования и декодирования.            Каналы коммуникации. Виды и формы коммуникации. Типы коммуникации и их признаки.</p> <p><b>Тема 3. Содержание, средства и язык коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация.</b>            Речевое общение как способ коммуникации. Устная и письменная формы речевой коммуникации.            Невербальная коммуникация. Физиологические и культурно-специфические основы невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Окулесика. Проксемика.            Молчание как форма поведения в невербальной коммуникации.</p>	4
2	Раздел 2. Управление коммуникациями	<p><b>Тема 4. Управление организационными коммуникациями.</b>            Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях. Формы деловой коммуникации в организациях. Официально-деловой стиль речи.            Деловая беседа. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными.            Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации с целью обсуждения и решения различных вопросов и проблем.</p> <p><b>Тема 5. Коммуникация в малых группах. Массовая коммуникация.</b>            Фактор группы в деловом взаимодействии. Проблема совместимости в группе Роль руководителя.</p>	6

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		<p>Убеждаемость и статус человека в группе.            Массовая коммуникация как вид межличностного общения.            Средства передачи массовой информации.            Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации.  <b>Тема 6. Публичная коммуникация.</b>            Публичная коммуникация: ее формы и жанры. Жанры публичной коммуникации: научный доклад, круглый стол, защита диссертации на ученом совете.            Публичное деловое ритуальное общение (торжественные речи, этикетные речи, дружеские речи).            Специальные жанры делового публичного общения.            Жанры публичной речи в общественно-политической и социокультурной сферах.            Дебаты как форма публичной коммуникации.</p>	
	<p>Раздел 3. Виды профессионально-ориентированной коммуникации</p>	<p><b>Тема 7. Коммуникативная личность. Адресант и адресат. Коммуникативные роли.</b>            Фигура коммуникатора (адресанта): индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Аудитория коммуникации (адресат): объективные и субъективные характеристики.            Коммуникативная роль адресата. Коммуникативные, социальные и психологические роли. Речь как средство утверждения социального статуса.            Стили речевого коммуникативного поведения.  <b>Тема 8. Межкультурная коммуникация.</b>            Межкультурная коммуникация и диалог культур. Типы и уровни межкультурной коммуникации.            Формы коммуникации при межкультурном взаимодействии: социализация, адаптация. Культурный шок в процессе освоения чужой культуры.            Понятие «динамика культуры» и ее основные формы (инновация, обращение к культурному наследию, культурное заимствование).            Русский национальный характер в контексте межкультурной коммуникации.  <b>Тема 9. Деловой этикет</b>            Этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении.</p>	6

### Заочная форма обучения

№ п/ п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	<p>Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы.</p>	<p><b>Понятие коммуникации: сущность и содержание.</b>            Коммуникация как объект исследования. Предмет теории коммуникации.            Соотношение понятий коммуникация и общение. Процесс коммуникации и его составляющие. Процесс кодирования</p>	1

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		и декодирования. Каналы коммуникации. Виды и формы коммуникации. Типы коммуникации и их признаки.	
2	Раздел 2. Управление коммуникациями	<b>Управление организационными коммуникациями.</b> Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях. Формы деловой коммуникации в организациях. Официально-деловой стиль речи. Массовая коммуникация как вид межличностного общения. Средства передачи массовой информации. Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации.	2
	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированной коммуникации	<b>Коммуникативная личность. Адресант и адресат. Коммуникативные роли.</b> Фигура коммуникатора (адресанта): индивидуальное и институциональное в коммуникаторе. Аудитория коммуникации (адресат): объективные и субъективные характеристики. Формы коммуникации при межкультурном взаимодействии: социализация, адаптация. Культурный шок в процессе освоения чужой культуры. Понятие «динамика культуры» и ее основные формы (инновация, обращение к культурному наследию, культурное заимствование).	1

5.2. Лабораторный практикум: учебным планом не предусмотрен

5.3. Перечень практических занятий

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы	<b>Индикаторы модальности речевых предпочтений</b> Освоить психологические приемы определения доминирующего канала приема и переработки информации. Применение полученных знаний о модальностях. Тест «Ведущая репрезентативная система». Упражнение: «Управление модальностями». <b>Коммуникативные роли</b> Осознание особенностей психологических ролей ; анализ ролевых состояний по Э.Берну. Приобретение опыта проводить беседу с позиции «Взрослый». Упражнения на определение психологических ролей. <b>Речевое воздействие</b> Осознание приемов запоминания информации. Расширение знаний о причинах возникновения ошибок при запоминании информации. Приобретение опыта в принятии коллективного решения. Осознание лидерских возможностей.	4

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
		Упражнения «Суждение о поведении».	
2.	Раздел 2. Управление коммуникациями	<p><b>Деловое общение. Слушание в деловой коммуникации.</b> Тренировка передачи информации без искажения, установление причин потери информации . Приобретение опыта передачи информации без потерь. Осознание причин потери информации в деловом общении. Овладение способами активного слушания. Упражнение «Приемы активного слушания». Тренинг на вербализацию и перефразирование.</p> <p><b>Организация презентаций. Дискуссия.</b> Формирование рекомендаций составления программы презентации. Тренировка умения публичного выступления. Обсуждение теоретических вопросов по теме: - Информационная речь в форме повествования, описания, ознакомительного характера. - Убеждающая речь. - Побуждающая к действию речь. Выполнение упражнений, задания.</p>	6
3.	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированный коммуникации	<p><b>Деловая корреспонденция</b> Особенности официально-делового стиля письма. Тенденции составления и оформления современной деловой переписки. Правила деловой переписки. Структура делового письма. Современные виды деловой переписки.</p> <p><b>Деловая беседа, деловое совещание.</b> Осознание особенностей ведения разных форм делового общения. Применение методов и техник управления беседой. Упражнение «Поручение задания подчиненному» - метод «исполнения ролей» Упражнение «Прием на работу» Упражнение «Деловое совещание».</p>	6

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы	<p><b>Речевое воздействие</b> Осознание приемов запоминания информации. Расширение знаний о причинах возникновения ошибок при запоминании информации. Упражнения «Суждение о поведении».</p>	1
2.	Раздел 2. Управление коммуникациями	<p><b>Организация презентаций. Дискуссия.</b> Формирование рекомендаций составления программы презентации. Тренировка умения публичного выступления. Обсуждение теоретических вопросов по теме: - Информационная речь в форме повествования, описания, ознакомительного характера. - Убеждающая речь. - Побуждающая к действию речь. Выполнение упражнений, задания.</p>	2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема и содержание занятия	Кол-во акад. часов
3.	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированный коммуникации	<b>Деловая корреспонденция</b> Особенности официально-делового стиля письма. Тенденции составления и оформления современной деловой переписки. Правила деловой переписки. Структура делового письма. Современные виды деловой переписки.	1

*5.4. Групповые консультации по курсовым работам/курсовым проектам: курсовые работы учебным планом не предусмотрены*

*5.5. Самостоятельная работа*

**Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Самостоятельное изучение темы «:Речевое общение как способ коммуникации». Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов. Понятие о коммуникативных барьерах. Выполнение практических заданий к разделу 1. Задания и указания к выполнению находятся в рабочей тетради. Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий. Освоить психологические приемы определения доминирующего канала приема и переработки информации. Применение полученных знаний о модальностях.	20
2.	Раздел 2. Управление коммуникациями	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал, проанализировав структуру дисциплинарной деловой беседы. Составить план дисциплинарной беседы с отстающим студентом (с позиции куратора). Изучить учебные материалы, выявив основные компоненты переговорного процесса. Составить таблицу приемов, которые используются в конструктивных переговорах. Закреплять умения эффективного общения, полученные в ходе практических занятий.	20
3.	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированной коммуникации	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал выделив существенные отличия всех перцептивных барьеров общения. Составить их типологию. Подготовить речевые формулы, характерные для официально-делового стиля. Самостоятельное изучение теоретического материалы по темам: Публичная коммуникация, Жанры публичной речи, Межкультурная	18

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
		коммуникация. Самостоятельно углубленно изучить материал, имеющего непосредственное отношение к содержанию профессиональной подготовки, в рамках собственной индивидуальной программы курса. Источники: дополнительная литература из списка.	

### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы	<b>Процесс коммуникации</b> Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Самостоятельное изучение темы «:Речевое общение как способ коммуникации». Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов. Понятие о коммуникативных барьерах. Выполнение практических заданий к разделу 1. Задания и указания к выполнению находятся в рабочей тетради. Подготовка ответов на вопросы в рамках пройденных лекционных и практических занятий. Освоить психологические приемы определения доминирующего канала приема и переработки информации. Применение полученных знаний о модальностях. Тест «Ведущая репрезентативная система».	30
2.	Раздел 2. Управление коммуникациями	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал, проанализировав структуру дисциплинарной деловой беседы. Составить план дисциплинарной беседы с отстающим студентом (с позиции куратора). Изучить учебные материалы, выявив основные компоненты переговорного процесса. Составить таблицу приемов, которые используются в конструктивных переговорах. Закреплять умения эффективного общения, полученные в ходе практических занятий.	36
3.	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированной коммуникации	Составить словарь ключевых понятий по материалам лекций. Изучить теоретический материал выделив существенные отличия всех перцептивных барьеров общения. Составить их типологию. Подготовить речевые формулы, характерные для официально-делового стиля. Самостоятельное изучение теоретического материалы по темам: Публичная коммуникация, Жанры публичной речи, Межкультурная коммуникация. Самостоятельно углубленно изучить материал, имеющего непосредственное отношение к содержанию	30

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание работы	Кол-во акад. часов
		профессиональной подготовки, в рамках собственной индивидуальной программы курса. Источники: дополнительная литература из списка. Закреплять умения профессионально-ролевого взаимодействия, полученные в ходе практических занятий.	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа проводится в форме получения задания от преподавателя в соответствии с разделом проводимой дисциплины.

Темы, выносимые для самостоятельного изучения формируются в соответствии с содержанием самостоятельной работы (табл. Подраздела 5.5).

### Вопросы для самоконтроля:

1. Роль и место коммуникации в профессиональной деятельности.
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Каковы основные различия между межличностным информационным обменом и массовым информационным обменом?
4. Каковы ключевые теории коммуникационных процессов в обществе и организациях? Дать характеристику.
5. Чем отличаются массовая и межличностная коммуникации?
6. Чем отличаются деловая и межличностная коммуникации?
7. Дать характеристику понятий: деловая среда, информационное поле, целевая аудитория, информационный повод,
8. Каковы характеристики деловой коммуникации в разных социальных сферах?
9. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
10. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловой беседы, типы собеседников.
11. Проведение презентации.
12. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
13. Коммуникация в информационном обществе.
14. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
15. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
16. Правила убеждения. Особенности применения
17. Публичная речь. Правила построения и применения
18. Средства воздействия на аудиторию.
19. Деловые переговоры. Виды переговоров; процесс переговоров и его этапы.
20. Письменное деловое общение: деловая переписка; виды деловых писем; личная корреспонденция; требования к визитной карточке и ее назначения.

В самостоятельной работе используются учебные материалы, указанные в разделе 8.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

7.1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции по ФГОС	Этапы формирования компетенций (разделы теоретического обучения)		
	1	2	3
ОК-7	+	+	+
ОПК-4	+	+	+
ОПК-6		+	+
ПК-8	+	+	+
ПК-9		+	+
ПК-10			+
ПК-12			+
ПК-24			+

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

7.2.1. Описание показателей и форм оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС	Показатели освоения (Код показателя освоения)	Форма оценивания					Обеспеченность оценивания компетенции
		Текущий контроль				Промежуточный контроль	
		Экспресс-опрос	Контроль работы в тетради	Участие в выполнении упражнений	Реферат	Зачет	
1	2	3	4	5	6	7	8
ОК-7	3 1	+				+	+
	3 2	+		+		+	+
	У 1						+
	Н 1		+	+		+	+
ОПК-4	3 3	+				+	+
	3 4	+				+	+
	У 2			+			+
	У 3			+			+
	УН 2			+			+
ОПК-6	3 5	+	+		+	+	+
	У 4			+			+
	У 5			+			+
ПК-8	3 6				+	+	+
	У 6						+
ПК-9	3 7				+	+	+

	У 7	+	+	+			+
	У 8	+	+	+			+
	Н 3	+		+			+
ПК-10	З 8				+	+	+
	У 9	+		+			+
	Н 4			+			+
ПК-12	З 9				+	+	
	У 10	+		+			
	Н 5						
ПК-24	З 10				+	+	+
	У 11	+	+	+			+
	У 12	+	+	+			+
Итого:		+	+	+	+	+	+

7.2.2. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Экзамена/Дифференцированного зачета*

Учебным планом не предусмотрено

7.2.3. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Защиты курсовой работы/проекта*

Учебным планом не предусмотрено

7.2.4. *Описание шкалы и критериев оценивания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме Зачета.*

Код показателя оценивания	Оценка	
	Не зачтено	Зачтено
3 1	Не знает психологические закономерности самоорганизации;	Знает психологические закономерности самоорганизации;
3 2	Не знает структуру учебной деятельности и элементы самообразования;	Знает структуру учебной деятельности и элементы самообразования;
3 3	Не знает основных составляющих делового общения, деловой переписки;	Знает основные составляющие делового общения, деловой переписки;
3 4	Не знает -функций, задач, и способов воздействия на аудиторию;	Знает -функции, задачи, и способы воздействия на аудиторию;
3 5	Не знает основных понятий и современных принципов работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности;	Знает основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности;
3 6	Не знает основных информационно-коммуникативных технологий, применяемых для обеспечения эффективного взаимодействия в организации ;	Знает основных информационно-коммуникативных технологий, применяемых для обеспечения эффективного взаимодействия в организации ;
3 7	Не знает закономерностей и основных составляющих межличностных, групповых, организационных	Знает закономерностей и основных составляющих межличностных, групповых, организационных

	коммуникаций.	коммуникаций.
3 8	Не знает нравственно-этических норм взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;	Знает нравственно-этические нормы взаимодействия в сфере профессиональной деятельности;
3 9	Не знает особенностей использования элементов различных языковых уровней в официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.	Знает особенности использования элементов различных языковых уровней в официально-деловой речи, специфику деловой письменной речи.
3 10	Не знает правил составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.	Знает правила составления и оформления видов документов, специфику деловой письменной речи.

*7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций*

#### *7.3.1. Текущий контроль*

Текущий контроль работы студентов осуществляется во дискретные временные интервалы в следующих формах:

- устный опрос;
- индивидуальные задания;
- защита реферата.

Также предусмотрена работа в тетради на практических занятиях.

#### **Темы для рефератов :**

<b>Вариант задания</b>	<b>Тема</b>
ВАРИАНТ 01	Коммуникативная революция и информационно-коммуникативное общество.
ВАРИАНТ 02	Коммуникативные свойства культуры и роль языка
ВАРИАНТ 03	Коммуникации в организациях
ВАРИАНТ 04	Концепции массового общества, массовой аудитории и массовой культуры
ВАРИАНТ 05	Невербальная коммуникация как выразительное средство кино и телевидения.
ВАРИАНТ 06	Основные гипотезы происхождения языка.
ВАРИАНТ 07	Социальная сущность, роль и функции социальных коммуникаций в современном обществе.
ВАРИАНТ 08	Проблемы формирования информационно-коммуникативного общества в России.
ВАРИАНТ 09	Объект и предмет теории коммуникации.
ВАРИАНТ 10	Основные методологические подходы в теории коммуникации
ВАРИАНТ 11	Основные подходы к определению коммуникации, общее и особенное в определениях коммуникации, простейшая схема коммуникации.
ВАРИАНТ 12	Обобщенная технология коммуникационного поведения, жесткий и мягкий подход к пониманию сущности коммуникации.
ВАРИАНТ 13	Коммуникация, социальная коммуникация, социально-коммуникационное поведение. Сущность понятий. Сходство и различие.
ВАРИАНТ 14	Виды и типы социальных коммуникаций: методологические подходы и основные классификации.
ВАРИАНТ 15	Типология социальных коммуникаций по критериям типа канала, типа сообщения, эффекта, наличия обратной связи, по дополнительным критериям.
ВАРИАНТ 16	Понятие коммуникативной личности. Параметры коммуникативной личности.

Вариант задания	Тема
ВАРИАНТ 17	Основные методологические подходы в теории коммуникации.
ВАРИАНТ 18	Основные составляющие коммуникативного процесса.
ВАРИАНТ 19	Условия и особенности развития деловой культуры в России .
ВАРИАНТ 20	Современные концепции ведения деловых переговоров и применяемые тактические приемы.
ВАРИАНТ 21	Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
ВАРИАНТ 22	Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
ВАРИАНТ 23	Письменная коммуникация в структуре делового общения.
ВАРИАНТ 24	Эффективная презентация и деловой протокол.
ВАРИАНТ 25	Логические и психологические приемы полемики.
ВАРИАНТ 26	Коммуникация в организациях. Внутрикorporативные деловые отношения.
ВАРИАНТ 27	Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
ВАРИАНТ 28	Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
ВАРИАНТ 29	Факторы успеха в проведении делового совещания.

### 7.3.2. Промежуточная аттестация:

Промежуточная аттестация для дисциплины «Деловые коммуникации» проводится по итогам ее изучения в 1-м семестре 1-го курса для студентов очной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации по результатам - *зачет*. При подготовке к сдаче зачета студенту рекомендуется пользоваться записями, сделанными на лекционных и практических занятиях, а также в ходе текущей самостоятельной работы.

*Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВПО МГСУ.*

### Вопросы для оценки качества освоения дисциплины.

1. Предметное поле «деловых коммуникаций». Междисциплинарные связи.
2. Развитие теорий массовой коммуникации и информации в XX веке.
3. Разновидности коммуникаций. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.
4. Модели коммуникации: социологические, психологические, семиотические.
5. Информационное поле и конкуренция в рыночных условиях XXI века.
6. Специфика информационной среды деловых коммуникаций в условиях глобализации.
7. Сущность массовой коммуникации.
8. Простейшие модели коммуникации Г.Лассуэла, К.Шеннона- У.Уивера, У. Шрамма и др.
9. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
10. Многоступенчатая модель коммуникации П. Лазарсфельда и Р. Мертона.
11. Принципы построения мозаичной, спиральной, диффузной моделей коммуникации.
12. Функциональные характеристики массовой коммуникации.
13. Составляющие коммуникативного процесса: производство, мультипликация, распространение, прием, распознавание и использование информации.
14. Прохождение деловой информации по элементам коммуникативной системы.
15. Основные барьеры в процессе передачи деловой информации.
16. Аргументация как коммуникативная процедура.
17. Производство, мультипликация, распространение маркетинговой информации.
18. Прием, распознавание, использование информации в деловых коммуникациях.

19. Выбор и обоснование каналов распространения маркетинговой информации.
20. Формализованные и неформализованные каналы деловых коммуникаций.
21. Основные коммуникативные роли в деловых сообществах.
22. Производство и потребление информации целевыми аудиториями.
23. Роль информатизации в управленческой деятельности и функционировании коммуникативных систем.
24. Обеспечение информационной безопасности в системе деловых коммуникаций.
25. Средства массовой информации как главная коммуникативная сеть.
26. Понятие эффективности коммуникации.
27. Коммуникации в экономической, производственной и коммерческой сфере.
28. Коммуникации в государственных и общественных структурах.
29. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях. Протестная коммуникация.
30. Корпоративная культура в организации, ее составляющие.
31. Значение корпоративной культуры в процессах управления деловыми коммуникациями в организации.
32. Лидерство в организации. Типологии лидера. Основные характеристики стилей управления коллективом.
33. Конфликты в деловых коммуникациях. Конструктивные и деструктивные эффекты конфликтов. Способы разрешения конфликтов.
34. Роль связей с общественностью в эффективных бизнес-коммуникациях.
35. Репутация фирмы. Способы корректировки нежелательного имиджа.
36. Построение команды. Специфика тимбилдинга в России и за рубежом.
37. Самопрезентация специалиста в деловом взаимодействии с партнерами и конкурентами по бизнесу.
38. Принципы подготовки к ведению переговоров.
39. Этапы переговорного процесса. Критерии эффективного проведения переговоров.
40. Барьеры в деловой коммуникации и способы их преодоления.

*7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций*

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия. Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя словарями иностранных слов и электронными переводчиками.

При проведении тестирования оценка результатов объявляется обучающимся в день его проведения или не позднее следующего рабочего дня.

Результаты выполнения аттестационных испытаний должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы, количество страниц	Количество экземпляров печатных изданий	Число обучающихся, одновременно изучающих дисциплину (модуль)
1	2	3	4	5
<i>Основная литература:</i>				
НТБ				
1.	Деловые коммуникации	Власова Э. И. Этика делового общения: учебное пособие для вузов. - М.: МГСУ, 2011. 152 с	25	
2.	Деловые коммуникации	Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров / В. А. Спивак ; Санкт-Петербургский государственный экономический университет. - Москва : Юрайт, 2015. - 460 с. : ил., табл. - (Базовый курс. Бакалавр). - Библиогр.: с. 459-460	15	
ЭБС АСВ				
3.	Деловые коммуникации	Деловая этика [ Электронный ресурс] учебное пособие./ М.Г. Подопригора Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. Режим доступа: ЭБС «IPRbooks»	<a href="http://www.iprbookshop.ru/m243/">http://www.iprbookshop.ru/m243/</a>	
4.	Деловые коммуникации	Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, 2012.- 528 с. Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», по паролю.	<a href="http://www.iprbooks.ru/10915">http://www.iprbooks.ru/10915</a>	
<i>Дополнительная литература:</i>				
НТБ				
5.	Деловые коммуникации	Милорадова Н.Г. Поведение людей в организации: учебное пособие. М.: МГСУ, 2013.- 167 с.	25	
6.	Деловые коммуникации	Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; Государственный университет управления. - Москва : Юрайт, 2014. - 370 с. : ил., табл. - (Базовый курс. Бакалавр). - Библиогр.: с. 347-348	15	
ЭБС АСВ				
7.	Деловые коммуникации	Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Цветков В.Л. Электрон. текстовые данные. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 183 с. Режим доступа: ЭБС «IPRbooks», по паролю.	<a href="http://www.iprbooks.ru/15452">http://www.iprbooks.ru/15452</a>	

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее –

**сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	<a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a>
Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp?">http://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Электронная библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Федеральная университетская компьютерная сеть России	<a href="http://www.runnet.ru/">http://www.runnet.ru/</a>
Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Научно-техническая библиотека	<a href="http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/">http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/</a>

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Целью настоящих методических указаний является повышение эффективности аудиторной и самостоятельной работы студентов вследствие более четкой их организации, систематизации материала по курсу, взаимосвязи тем курса, полного методического обеспечения образовательного процесса.

Самостоятельная работа по курсу является залогом усвоения знаний и прохождения промежуточных аттестаций, предусмотренных рабочей программой по дисциплине.

Самостоятельная работа включает:

- изучение текущих и дополнительных теоретических вопросов;
- совершенствование навыков по решению практических задач;
- подготовка к контрольным мероприятиям текущей и промежуточной аттестации.

В начале изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен ознакомиться с ее содержанием, видом занятий, перечнем основной и дополнительной литературы. Такую информацию студент должен получить на первой лекции от преподавателя или из рабочей программы дисциплины.

В дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрены следующие виды занятий: лекционные занятия, практические занятия и самостоятельная работа.

**Лекционные занятия.** Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала надо обратиться к основным литературным источникам или к лектору по графику его консультаций или на практических занятиях; бегло ознакомиться с содержанием очередной лекции по основным источникам литературы в соответствии с рабочей программой дисциплины.

**Практические занятия.** На практические занятия студент должен приносить рекомендованную преподавателем рабочую тетрадь. До очередного практического занятия по конспекту (или литературе) проработать теоретический материал, соответствующий темы занятия. В начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения. Если студент пропустил практическое занятие, то он должен проработать тему занятий и результаты решения задач защитить у преподавателя.

**При подготовке к зачету** студент обязан повторить пройденный материал в строгом соответствии с учебной программой, примерным перечнем учебных вопросов, выносящихся на зачет и содержащихся в данной программе. Для этой цели используется конспект лекций и литература, рекомендованная преподавателем. При необходимости студент может обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю. К зачету допускается студент, выполнивший все задания.

**Самостоятельная работа студентов.** При выполнении самостоятельной работы с литературой у студента должен присутствовать навык теоретического анализа и обобщения специальной научной литературы, а также уметь применить приобретенные знания для решения комплексных задач практического характера.

**11.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

*11.1.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса*

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Тема	Информационные технологии	Степень обеспеченности (%)
1.	Раздел 1. Виды коммуникаций: понятия, определения, основные подходы.	Тема 1. Понятие коммуникации: сущность и содержание.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100
		Тема 2. Процесс коммуникации. Виды и формы коммуникации.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий, использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами,	100
		Тема 3. Содержание, средства и язык коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация	офисные программы для подготовки рефератов, домашних заданий, осуществления в рамках задач, рассмотренных на практических занятиях	100
2.	Раздел 2. Управление коммуникациями	Тема 4. Управление организационными коммуникациями.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами,	100
		Тема 5. Коммуникация в малых группах. Массовая коммуникация.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами.	100
		Тема 6. Публичная коммуникация.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	100

			использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами,	
3.	Раздел 3. Виды профессионально-ориентированной коммуникации	Тема 7. Коммуникативная личность. Адресант и адресат. Коммуникативные роли.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами.	100
		Тема 8. Межкультурная коммуникация.	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий использование E-mail, для взаимодействия преподавателя со студентами,	100
		Тема 9. Деловой этикет	слайд-презентации к материалам лекционных тем и практических занятий	

*11.2.Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса*

Не предусмотрены

*11.3.Перечень информационных справочных систем*

Информационно-библиотечные системы

Наименование ИБС	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp?">http://elibrary.ru/defaultx.asp?</a>
Электронная библиотечная система IPRbooks	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
Научно-техническая библиотека	<a href="http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/">http://www.mgsu.ru/resources/Biblioteka/</a>

**12.Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «*Деловые коммуникации*» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

№п/п	Вид учебного занятия	Наименование оборудования	№ и наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий
1	2	3	4

1	Лекция	стационарные/ мобильные (переносные) наборы демонстрационного оборудования	аудитории / аудитория для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда
2	Практическое занятие	мобильные (переносные) наборы демонстрационного оборудования	аудитории / аудитория для проведения занятий семинарского типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования с учетом рекомендаций и примерной основной образовательной программой высшего образования по направлению 38.03.04 «Экономика и управление» профиль «Государственное и муниципальное управление».