

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.06.2024 15:24:16  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9abb2473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт  
Кафедра

Экономики и менеджмента  
Управления

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Деловые коммуникации

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	38.03.05 Бизнес-информатика
Направленность (профиль)	Бизнес-информатика в экономике
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	очная

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 6 от 27.02.2024 г.

Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:

1. Ст. преподаватель А.С. Усачева

Заведующий кафедрой: Н.Н. Губачев

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» изучается в первом семестре.  
Курсовая работа – не предусмотрена.

1.1. Форма промежуточной аттестации: экзамен

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:

–

Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

– Тайм-менеджмент.

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении учебной и производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

– формирование знаний основ речевого поведения, категориального аппарата дисциплины, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации. Освоение навыков эффективного общения и взаимодействия. Овладение умением использовать различные формы и виды деловых коммуникаций.

– формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации;

– формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--------------------------------	--	---

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИД-УК-3.4 Установка и поддержание контактов, обеспечивающих успешную работу в коллективе с учетом межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии</p>	<p>Знать принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов о социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностях представителей тех или иных социальных общностей; основные приемы и нормы социального взаимодействия Уметь устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе. Владеть навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности.</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-УК-4.3 Применение на практике деловой коммуникации в устной и письменной формах, методов и навыков делового общения на русском языке и составление и проведение презентаций на иностранном языке</p>	<p>Знать грамматические, синтаксические, стилистические основы русского и английского языков, позволяющие осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме, адаптируя речь и стиль общения к конкретным ситуациям общения; этические нормы и требования к осуществлению деловой коммуникации</p> <p>Уметь осуществлять перевод научных, деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.</p> <p>Владеть современными приемами и методами осуществления деловой коммуникации, построения переговоров, публичного выступления для эффективного убеждения целевой аудитории в определенной позиции.</p>
<p>ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные</p>	<p>ИД-ОПК-5.1 Использование в профессиональной деятельности современных информационных и коммуникационных технологий для повышения качества и эффективности управленческих решений</p>	<p>Знать законодательство, регулирующее использование современных информационных и коммуникационных технологий в государственных, муниципальных учреждениях; учет бюджетных ассигнований; имущественные права государственного (муниципального) учреждения. Уметь использовать ИКТ для решения задач государственного и муниципального управления. Владеть навыками анализа качества и</p>

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг		эффективности управленческих решений государственного органа и разработки и формирования проектов прогнозов по организации бюджетного процесса в государственном органе.
ОПК-6 Способен использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными финансами, государственным и муниципальным имуществом, закупками для государственных и муниципальных нужд;	ИД-ОПК-6.1 Использование в профессиональной деятельности методов управления государственными и муниципальными финансами ИД-ОПК-6.3 Применение в профессиональной деятельности методов и технологий осуществления закупок для государственных и муниципальных нужд в соответствии с требованиями российского законодательства, методологическими инструкциями	Знать основы анализа и разработки организационно-технических и экономических процессов с применением методов системного анализа и математического моделирования Уметь анализировать и разрабатывать организационно-технические и экономические процессы с применением методов системного анализа и математического моделирования Владеть способностью анализировать и разрабатывать организационно-технические и экономические процессы с применением методов системного анализа и математического моделирования

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

по очной форме обучения –	4	з.е.	128	час.
---------------------------	---	------	-----	------

3.1. Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий (очная форма обучения)

<b>Структура и объем дисциплины</b>									
<b>Объем дисциплины по семестрам</b>	<b>форма промежуточной аттестации</b>	<b>всего, час</b>	<b>Контактная аудиторная работа, час</b>				<b>Самостоятельная работа обучающегося, час</b>		
			<b>лекции, час</b>	<b>практические занятия, час</b>	<b>лабораторные занятия, час</b>	<b>практическая подготовка, час</b>	<b>курсовая работа/ курсовой проект</b>	<b>самостоятельная работа обучающегося, час</b>	<b>промежуточная аттестация, час</b>
1 семестр	экзамен	128	16	16				64	32
Всего:	экзамен	128	16	16				64	32

## 3.2. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
<b>Первый семестр</b>							
УК-3 ИД-УК-3.4	<b>I. Основные характеристики деловой коммуникации</b>	2	2			12	Формы текущего контроля по разделу I: 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады
	Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	1					
	Тема 1.2. Функции и виды деловой коммуникации	1					
	Практическое занятие № 1.1		1			6	
	Практическое занятие № 1.2		1			6	
УК-4 ИД-УК-4.3	<b>II. Средства коммуникации</b>	2	2				Формы текущего контроля по разделу II: 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады
	Тема 2.1. Особенности вербальной коммуникации	1				10	
	Тема 2.2. Структура и функции невербальной коммуникации	1					
	Практическое занятие № 2.1		1			5	
	Практическое занятие № 2.2		1			5	
ОПК-5 ИД-ОПК-5.1	<b>III. Формы деловых коммуникаций</b>	6	6			21	Формы текущего контроля по разделу III: 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады
	Тема 3.1. Деловая беседа. Деловое совещание.	1					
	Тема 3.2. Деловые переговоры. Выступление перед аудиторией.	2					
	Тема 3.3. Презентация. Дебаты с оппонентом.	2					
	Тема 3.4. Деловая переписка. Разговор по телефону.	1					
	Практическое занятие № 3.1		1			5	
	Практическое занятие № 3.2		2			5	
	Практическое занятие № 3.3		2			5	
	Практическое занятие № 3.4		1			6	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы/ индивидуальные занятия, час	Практическая подготовка, час		
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.3	<b>IV. Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях</b>	4	4			10	Формы текущего контроля по разделу IV:
	Тема 4.1. Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	2					1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады
	Тема 4.2. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	2					
	Практическое занятие № 4.1		2			5	
	Практическое занятие № 4.2		2			5	
ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.3	<b>V. Этика и этикет деловых коммуникаций</b>	2	2			11	Формы текущего контроля по разделу V:
	Тема 5.1. Этика деловых коммуникаций.	2					1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады
	Тема 5.2. Этикет и культура деловых коммуникаций.	1					
	Практическое занятие № 5.1		2			6	
	Практическое занятие № 5.2		1			5	
	Экзамен						Экзамен проводится в устной форме по билетам согласно программе экзамена
	<b>ИТОГО за первый семестр</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>64</b>	
	<b>ИТОГО за весь период</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>64</b>	

## 3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
<b>Раздел I</b>	<b>Основные характеристики деловой коммуникации</b>	
Тема 1.1	Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	Сущность и понятие деловой коммуникации. Понятие общения. Структурные компоненты общения. Цели коммуникации.
Тема 1.2	Функции и виды деловой коммуникации	Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
<b>Раздел II</b>	<b>Средства коммуникации</b>	
Тема 2.1	Особенности вербальной коммуникации	Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Вербальная деловая коммуникация.
Тема 2.2	Структура и функции невербальной коммуникации	Невербальная деловая коммуникация. Мимика, позы, жесты. Такесика. Проксемика. Зоны делового общения.
<b>Раздел III</b>	<b>Формы деловых коммуникаций</b>	
Тема 3.1	Деловая беседа. Деловое совещание.	Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы. Этапы деловой беседы. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы. Формы и методы воздействия на подчиненного. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний. Подготовка совещания. Проведение совещания. Особенности различных типов совещаний.
Тема 3.2	Деловые переговоры. Выступление перед аудиторией.	Переговоры как разновидность коммуникации. Стратегии ведения переговоров. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. Подготовка к выступлению. Как завоевать и усилить внимание слушателей. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Краткий словарь ударений.
Тема 3.3	Презентация. Дебаты с оппонентом.	Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации. Особенности дебатов как формы коммуникации. Участники дебатов. Подготовка к дебатам. Проведение дебатов. Критика в дебатах. Проблемные ситуации и способы их разрешения.
Тема 3.4	Деловая переписка. Разговор по телефону.	Из истории становления деловой переписки. Классификация деловой переписки. Структура и оформление делового письма. Стиль и язык деловой переписки. Деловая переписка по электронной почте. Этические и этикетные нормы деловой переписки. краткий словарь терминов деловой переписки. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам. Основные правила делового разговора по телефону. Управление телефонной коммуникацией. Автоответчик и мобильный телефон.
<b>Раздел IV</b>	<b>Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях</b>	
Тема 4.1	Конфликты в деловых	Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина



	коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	конфликта. Динамика конфликта. Функции конфликта. Типология конфликтов. Инновационный конфликт. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе. Теории внутриличностного конфликта. Понятие и виды внутриличностных конфликтов. Причины внутриличностного конфликта. Последствия внутриличностного конфликта. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в деловых коммуникациях.
Тема 4.2	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов в деловых коммуникациях. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Психологическая природа манипулятивного общения. Механизмы манипулятивного общения. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Защита от манипуляций.
<b>Раздел V</b>	<b>Этика и этикет деловых коммуникаций</b>	
Тема 5.1	Этика деловых коммуникаций.	Ключевые понятия. Становление этики деловых коммуникаций. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях. Этические принципы деловых коммуникаций. Этика бизнеса. Этика в рекламе. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций.
Тема 5.2	Этикет и культура деловых коммуникаций.	Особенности этикета деловых коммуникациях. Принципы современного делового этикета. Основные правила делового этикета. Деловая коммуникация и современный дресскод. Визитная карточка в деловой коммуникации.

### 3.4. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим и занятиям;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносимых на лекции и практические занятия самостоятельно;
- написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы;
- аннотирование монографий, или их отдельных глав, статей;
- конспектирование монографий, или их отдельных глав, статей;

– изучение теоретического и практического материала по рекомендованным источникам;

- подготовка докладов;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- проведение консультаций перед зачетом по необходимости;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных разделов и тем, базовых понятий учебных дисциплин профильного бакалавриата, которые формировали ОПК и ПК, в целях обеспечения преемственности образования.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
<b>Раздел I</b>	<b>Основные характеристики деловой коммуникации</b>			
Тема 1.1	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
Тема 1.2	Функции и виды деловой коммуникации	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
<b>Раздел II</b>	<b>Средства коммуникации</b>			
Тема 2.1	Особенности вербальной коммуникации	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
Тема 2.2	Структура и функции невербальной коммуникации	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
<b>Раздел III</b>	<b>Формы деловых коммуникаций</b>			
Тема 3.1	Деловая беседа. Деловое совещание.	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	6
Тема 3.2	Деловые переговоры. Выступление перед аудиторией.	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.		6
Тема 3.3	Презентация. Дебаты с оппонентом.	Подготовка конспекта. Подготовка доклада или презентации.		6
Тема 3.4	Деловая переписка.	Подготовка конспекта.		6

	Разговор по телефону.	Подготовка доклада или презентации.	Контроль выполненных работ в текущей аттестации	
<b>Раздел IV</b>	<b>Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях</b>			
Тема 4.1	Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.	Подковка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
Тема 4.2	Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.	Подковка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
<b>Раздел V</b>	<b>Этика и этикет деловых коммуникаций</b>			
Тема 5.1	Этика деловых коммуникаций.	Подковка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5
Тема 5.2	Этикет и культура деловых коммуникаций.	Подковка конспекта. Подготовка доклада или презентации.	Устное собеседование по результатам выполненной работы.	5

### 3.5. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

При реализации программы учебной дисциплины электронное обучение и дистанционные образовательные технологии не применяются.

#### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

##### 4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
			УК-3 ИД-УК-3.4 УК-4 ИД-УК-4.3	ОПК-5 ИД-ОПК-5.1 ОПК-6 ИД-ОПК-6.1 ИД-ОПК-6.3	
Высокий		отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;</li> <li>– применяет методы анализа и синтеза практических проблем, способы прогнозирования и оценки событий и явлений, умеет решать практические задачи вне стандартных ситуаций с учетом особенностей деловой и общей культуры различных социальных групп;</li> <li>– демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии;...</li> <li>– показывает четкие системные</li> </ul>	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения;</li> <li>– показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании изученных инструментов и технологий;</li> <li>– дополняет теоретическую информацию сведениями исторического, исследовательского характера;</li> <li>– способен провести целостный анализ исследуемой</li> </ul>	-

			знания и представления по дисциплине; дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные	информации, с опорой на изученные методы; – свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные.	
Повышенный		хорошо	Обучающийся: – обоснованно излагает, анализирует и систематизирует изученный материал, что предполагает комплексный характер анализа проблемы; – выделяет междисциплинарные связи, распознает и выделяет элементы в системе знаний, применяет их к анализу практики; – правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами; – ответ отражает полное знание материала, с незначительными пробелами, допускает единичные негрубые ошибки.	Обучающийся: – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует изученные инструменты и технологии в динамике исторического, социально-культурного процесса, с незначительными пробелами; – способен провести анализ исследуемой информации, или ее части с опорой на изученные методы; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей.	-
базовый		удовлетворительно	Обучающийся:	Обучающийся:	-

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;</li> <li>– с трудом выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие;</li> <li>– анализирует культурные события окружающей действительности, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций;</li> <li>– ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП;</li> <li>– с неточностями излагает принятые в отечественной и зарубежной литературе понятия и определения по изучаемому предмету;</li> <li>– анализируя исследуемую информацию, с затруднениями прослеживает логику темообразования и тематического развития, опираясь на представления, сформированные внутренне;</li> <li>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</li> <li>ответ отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения.</li> </ul>	
низкий		не удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</li> <li>– ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.</li> </ul>		

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине, указанных в разделе 2 настоящей программы.

### 5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
1	Доклад по разделу «Основные характеристики деловой коммуникации»	Темы докладов: 1. Сущность деловой коммуникации. 2. Структурные компоненты общения.
2	Доклад по разделу «Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях»	Темы докладов: 1. Межкультурные коммуникации. 2. Внутрикorporативные коммуникации.
3	Доклад по разделу «Средства коммуникации»	Темы докладов: 1. Вербальная и невербальная коммуникация. 2. Мимика, позы, жесты в деловом общении.
4	Доклад по разделу «Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров»	Темы докладов: 1. Знаки внимания при общении. 2. Имидж делового человека
5	Доклад по разделу «Формы деловых коммуникаций»	Темы докладов: 1. Логические аспекты делового разговора и спора. 2. Национальные особенности деловой коммуникации.
6	Доклад по разделу «Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях»	Темы докладов: 1. Официальные приемы в деловом бизнесе. 2. Подготовка и планирование переговоров.
7	Доклад по разделу «Этика и этикет деловых коммуникаций»	Темы докладов: 1. Этика и психология критики подчиненных. 2. «Я-высказывания» и «Ты-высказывания» как способы самовыражения.
8	Экспресс-опрос по разделу «Деловые коммуникации» как научная дисциплина»	Вопросы: 1. Раскройте сущность человеческого общения и охарактеризуйте основные составляющие его структуры.

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий
		2. Почему коммуникации, обмен информацией оцениваются как сердцевина многопланового процесса общения?
9	Экспресс-опрос по разделу «Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров»	Вопросы: 1. Какие новейшие фундаментальные дисциплины являются теоретической основой теории коммуникаций? 2. В чем особенности модели коммуникаций, предложенной Г. Лассуэлом?
10	Экспресс-опрос по разделу «Формы деловых коммуникаций»	Вопросы: 1. Каковы основные требования к эффективной словесной коммуникации? 2. Каковы основные пути совершенствования умения слушать?
11	Экспресс-опрос по разделу «Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях»	Вопросы: 1. Что такое конфликт? Каковы его основные признаки? 2. Что такое «образ врага»?
12	Экспресс-опрос по разделу «Этика и этикет деловых коммуникаций»	Вопросы: 1. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня. 2. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловых коммуникациях?

### 5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Экспресс-опрос // Дискуссия	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по заданным вопросам, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает		5
	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос (вопросы), показана		4



Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.		
	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала.		3
Доклад	Оценка 5 ставится, если обозначена проблема и обоснована её актуальность, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.		5
	Оценка 4 – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.		4
	Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.		3

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	Оценка 2 – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо доклад студентом не представлен.		2

### 5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:
Экзамен: в устной форме	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды совещаний и их характеристика.</li> <li>2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.</li> <li>3. Вопросы в деловой коммуникации</li> <li>4. Деловая беседа по телефону</li> <li>5. Деловое совещание. Когда созывать совещание.</li> <li>6. Деловой разговор</li> <li>7. Деловые переговоры</li> <li>8. Динамика отношений: основные этапы</li> </ol>

### 5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен: в устной форме	Обучающийся: – демонстрирует знания отличающиеся глубиной и содержательностью, дает полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные;		5

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию;</li> <li>– способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета;</li> <li>– логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете;</li> <li>– свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой.</li> </ul> <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу;</li> <li>- недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета;</li> <li>- недостаточно логично построено изложение вопроса;</li> <li>- успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой,</li> <li>- демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются</p>		4

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	неточности при ответе на дополнительные вопросы.		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки;</li> <li>– не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые;</li> <li>– справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допускает погрешности и ошибки при теоретических ответах и в ходе практической работы.</li> </ul> <p>Содержание билета раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные и дополнительные вопросы билета, ответ носит репродуктивный характер. Неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>		3
	Обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.		2

### 5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- экспресс-опрос		5-2
- доклады и презентации		5-2
- участие в дискуссии на семинаре		5-2
Промежуточная аттестация (круглый стол)		отлично хорошо
<b>Итого за семестр – экзамен</b>		удовлетворительно неудовлетворительно

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- групповых дискуссий;
- анализ ситуаций и имитационных моделей;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- просмотр учебных фильмов с их последующим анализом;
- использование на лекционных занятиях видеоматериалов и наглядных пособий;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

## 7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины «Деловые коммуникации» реализуется при проведении практических занятий связанных с будущей профессиональной деятельностью.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
<b>119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 2, строение 1</b>	
аудитории для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук; – проектор.
аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – ноутбук, – проектор.
аудитории для проведения занятий по практической подготовке, групповых и индивидуальных консультаций	комплект учебной мебели, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: – 5 персональных компьютеров, – принтеры
<b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся</b>
читальный зал библиотеки:	– компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

## 10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Кольшикина Т. Б., Шустина И. В.	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство	Учебное пособие для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538163">https://urait.ru/bcode/538163</a>	
2	Жернакова М.Б., Румянцева И.А.	Деловые коммуникации	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/bcode/535858">https://urait.ru/bcode/535858</a>	
3	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика	Учебник для бакалавров	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/bcode/555623">https://urait.ru/bcode/555623</a>	
4	Коноваленко, М. Ю.	Деловые коммуникации.	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/bcode/535825">https://urait.ru/bcode/535825</a>	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Чернышова, Л. И.	Этика, культура и этикет делового общения	Учебное пособие для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/book/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-469928">https://urait.ru/book/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-469928</a>	
2	Таратухина Ю. В., Авдеева З. К.	Деловые и межкультурные коммуникации	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-469157">https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-469157</a>	
3	Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В.	Деловая этика и этикет	Учебник и практикум для вузов	Юрайт	2024	<a href="https://urait.ru/bcode/536947">https://urait.ru/bcode/536947</a>	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Горский А.А, Огурцова Н.С. Титов В.Н.	Подготовка выпускной квалификационной работы (бакалавриат)	Методические указания	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2019		30



2	Огурцова Н.С.	Методические указания для самостоятельной работы для студентов по направлению 38.03.04.	Учебно-методическое пособие	М.: РГУ им. А.Н. Косыгина	2024		30
3	Губачев Н.Н.	Требования к оформлению отчета об учебно-исследовательской работе	Методические указания	Утверждено на заседании кафедры протокол № 3 от 02.02.18	2018	ЭИОС	15

## 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

11.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
4.	НИЦ "Актуальность.РФ" – Международные научные конференции, публикация научных статей, издание монографий, информационные услуги. <a href="http://актуальность.рф">http://актуальность.рф</a>
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	elibrary.ru - научная электронная библиотека <a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a>
2.	«Рубрикон»: крупнейший энциклопедический ресурс Интернета. <a href="http://www.rubricon.com">http://www.rubricon.com</a>
3.	Справочно-правовая система «Гарант» <a href="https://www.garant.ru">https://www.garant.ru</a>
4.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
5.	Информационно-правовая система «Законодательство России» <a href="http://pravo.gov.ru">http://pravo.gov.ru</a>

11.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
3.	V-Ray для 3Ds Max	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

<b>№ пп</b>	<b>год обновления РПД</b>	<b>характер изменений/обновлений с указанием раздела</b>	<b>номер протокола и дата заседания кафедры</b>