|  |
| --- |
| 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  | Экономики и менеджмента |
| Кафедра  | Управления |

|  |
| --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **Деловые коммуникации**  |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 38.03.04 Государственное и муниципальное управление |
| Направленность (профиль) | Технологии муниципального управления |
| 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 № № 10 от 16.06.2021 г. |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины: |
|  | Доцент | Р.В. Морозов |
| Заведующий кафедрой: | Н.Н. Губачев  |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» изучается в первом семестре.
			2. Курсовая работа – не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации: Зачет.

Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части программы.
			2. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам:
		- Тайм-менеджмент;
		- Менеджмент;
		- Информационные технологии в профессиональной деятельности.
			1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
		- Основы государственного и муниципального управления;
		- Государственная и муниципальная служба;
		- Профессиональная этика и этикет;
		- Управление поведением потребителей.
			1. Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении учебной и производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - 1. 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.
			1. 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.

## 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**  |
| --- | --- | --- |
| УК-4Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИД-УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия | 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 коммуникацииУметь осуществлять перевод научных, деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.Владеть современными приемами и методами осуществления деловой коммуникации, построения переговоров, публичного выступления для эффективного убеждения целевой аудитории в определенной позиции.  |
| ИД-УК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. |
| ИД-УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий. |
| ИД-УК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения –  | 3 | **з.е.** | 108 | **час.** |

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

|  |
| --- |
| **Структура и объем дисциплины** |
| **Объем дисциплины по семестрам** | **форма промежуточной аттестации** | **всего, час** | **Контактная аудиторная работа, час** | **Самостоятельная работа обучающегося, час** |
| **лекции, час** | **практические занятия, час** | **лабораторные занятия, час** | **практическая подготовка, час** | **курсовая работа/****курсовой проект** | **самостоятельная работа обучающегося, час** | **промежуточная аттестация, час** |
| 1 семестр | зачет | 34 | 17 | 17 |  |  |  | 74 |  |
| Всего: | зачет | 34 | 17 | 17 |  |  |  | 74 |  |

## 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** |
|  | **Первый семестр** |
| УК-4ИД-УПК-4.1ИД-УПК-4.2ИД-УПК-4.3 | **I. «Деловые коммуникации» как научная дисциплина** | 2 | 2 |  |  | 12 |  |
| Тема 1.1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» | 1 |  |  |  |  | Формы текущего контроля по разделу I:1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре2. Эссе |
| Тема 1.2. Предмет и методы научной дисциплины «Деловые коммуникации» | 1 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 1.1 |  | 1 |  |  | 6 |
| Практическое занятие № 1.2 |  | 1 |  |  | 6 |
| УК-4ИД-УПК-4.1ИД-УПК-4.2ИД-УПК-4.3 | **II. Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров** | 2 | 2 |  |  |  | Формы текущего контроля по разделу II: |
| Тема 2.1. Коммуникативная сторона делового взаимодействия | 1 |  |  |  | 12 | 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре2. Сдача рефератов |
| Тема 2.2. Коммуникативные типы деловых партнеров | 1 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 2.1  |  | 1 |  |  | 6 |
| Практическое занятие № 2.2 |  | 1 |  |  | 6 |
| УК-4ИД-УПК-4.1ИД-УПК-4.2ИД-УПК-4.3ИД-УПК-4.4 | **III. Формы деловых коммуникаций** | 6 | 6 |  |  | 26 | Формы текущего контроля по разделу III: |
| Тема 3.1. Деловая беседа. Деловое совещание.  | 1 |  |  |  |  | 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре2. Сдача рефератов3. Тест |
| 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 |  |  | 6 |
| Практическое занятие № 3.2 |  | 2 |  |  | 7 |
| Практическое занятие № 3.3 |  | 2 |  |  | 7 |
| Практическое занятие № 3.4 |  | 1 |  |  | 6 |
| УК-4ИД-УПК-4.1ИД-УПК-4.2ИД-УПК-4.3ИД-УПК-4.4 | **IV. Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях** | 4 | 4 |  |  | 12 | 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 семинаре2. Сдача рефератов3. Круглый стол |
| Тема 4.2. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.  | 2 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 4.1 |  | 2 |  |  | 6 |
| Практическое занятие № 4.2 |  | 2 |  |  | 6 |
| УК-4ИД-УПК-4.1ИД-УПК-4.2ИД-УПК-4.3ИД-УПК-4.4 | **V. Этика и этикет деловых коммуникаций** | 3 | 3 |  |  | 12 | Формы текущего контроля по разделу V: |
| Тема 5.1. Этика деловых коммуникаций.  | 2 |  |  |  |  | 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре2. Сдача рефератов.3. Контрольная работа |
| Тема 5.2. Этикет и культура деловых коммуникаций. | 1 |  |  |  |  |
| Практическое занятие № 5.1 |  | 2 |  |  | 6 |
| Практическое занятие № 5.2 |  | 1 |  |  | 6 |
|  | Зачет |  |  |  |  |  | Зачет проводится в устной форме по билетам согласно программе зачета |
|  | **ИТОГО за первый семестр** | **17** | **17** |  |  | **74** |  |
|  | **ИТОГО за весь период** | **17** | **17** |  |  | **74** |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование раздела и темы дисциплины** | **Содержание раздела (темы)** |
| **Раздел I** | **«Деловые коммуникации» как научная дисциплина** |
| Тема 1.1 | Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» | Сущность социальных коммуникаций. Становление теории коммуникаций. Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций.  |
| Тема 1.2 | Предмет и методы научной дисциплины «Деловые коммуникации» | Предмет и объект дисциплины «Деловые коммуникации». Основные понятия теории деловых коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций.  |
| **Раздел II** | **Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров** |
| Тема 2.1 | Коммуникативная сторона делового взаимодействия | Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия. Вербальная деловая коммуникация. Невербальная деловая коммуникация |
| Тема 2.2 | Коммуникативные типы деловых партнеров | Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. Типы темпераментов деловых партнеров. Акцентуации характера. Типы социального характера по Э. Шострому. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Деллингер. Три состояния личности по Э. Берну. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.  |
| **Раздел III** | **Формы деловых коммуникаций** |
| 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. |
| **Раздел IV** | **Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях** |
| Тема 4.1 | Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.  | Сущность конфликта. Его участники и объект. Причина 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.  |
| **Раздел V** | **Этика и этикет деловых коммуникаций** |
| 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.  |

## 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 рефератов и докладов, эссе;

подготовка к коллоквиуму, контрольной работе и т.п.;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

создание презентаций по изучаемым темам;

подготовка к зачету.

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** |
| **Раздел I** | **«Деловые коммуникации» как научная дисциплина** |  |
| Тема 1.1 | Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| Тема 1.2 | Предмет и методы научной дисциплины «Деловые коммуникации» | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| **Раздел II** | **Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров** |
| Тема 2.1 | Коммуникативная сторона делового взаимодействия | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| Тема 2.2 | Коммуникативные типы деловых партнеров | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| **Раздел III** | **Формы деловых коммуникаций** |
| Тема 3.1 | Деловая беседа. Деловое совещание.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы.Контрольвыполненных работ в текущей аттестации | 6 |
| Тема 3.2 | Деловые переговоры. Выступление перед аудиторией.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | 7 |
| Тема 3.3 | Презентация. Дебаты с оппонентом. | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | 7 |
| Тема 3.4 | Деловая переписка. Разговор по телефону.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | 6 |
| **Раздел IV** | **Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях** |
| Тема 4.1 | Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| Тема 4.2 | Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| **Раздел V** | **Этика и этикет деловых коммуникаций** |
| Тема 5.1 | Этика деловых коммуникаций.  | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |
| Тема 5.2 | Этикет и культура деловых коммуникаций. | Подковка конспекта. Подготовка реферата или презентации. | Устное собеседование по результатам выполненной работы. | 6 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

## 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-4ИД-ПК-4.1ИД-ПК-4.2ИД-ПК-4.3ИД-ПК-4.4 |  |  |
| Высокий |  | зачтено | Обучающийся:* анализирует и систематизирует изученный материал с обоснованием актуальности его использования в своей предметной области;
* 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;
* демонстрирует системный подход при решении проблемных ситуаций в том числе, при социальном и профессиональном взаимодействии;…
* показывает четкие системные знания и представления по дисциплине;

дает развернутые, полные и верные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные |  |  |
| Повышенный |  | зачтено | 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.
 |  |   |
| базовый |  | зачтено | Обучающийся:* испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами;
* с трудом выстраивает социальное профессиональное и межкультурное взаимодействие;
* анализирует культурные события окружающей действительности, но не способен выработать стратегию действий для решения проблемных ситуаций;
* ответ отражает в целом сформированные, но содержащие незначительные пробелы знания, допускаются грубые ошибки.
 |  |  |
| низкий |  | не зачтено | Обучающийся:* демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;
* ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы.
 |

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

* + - 1. 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.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| **№ пп** | **Формы текущего контроля** | * + - 1. **Примеры типовых заданий**
 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Эссе по разделу «Деловые коммуникации» как научная дисциплина» | Темы эссе: 1. Значение нравственного фактора в управлении и бизнесе.
2. Проблема моббинга и профессиональная карьера.
 |
| 2 | Круглый стол по разделу «Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях» | Темы: 1. Межкультурные коммуникации
2. Внутрикорпоративные коммуникации
 |
| 3 | Реферат по разделу «Деловые коммуникации» как научная дисциплина» | Темы рефератов: 1. Барьеры и ошибки в коммуникации: их причины и пути преодоления.
2. Виды и роль вопросов в деловом общении.
 |
| 4 | Реферат по разделу «Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров» | Темы рефератов: 1. Знаки внимания при общении.
2. Имидж делового человека
 |
| 5 | Реферат по разделу «Формы деловых коммуникаций» | Темы рефератов: 1. Логические аспекты делового разговора и спора.
2. Национальные особенности деловой коммуникации.
 |
| 6 | Реферат по разделу «Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях» | Темы рефератов:1. Официальные приемы в деловом бизнесе.
2. Подготовка и планирование переговоров.
 |
| 7 | Реферат по разделу «Этика и этикет деловых коммуникаций» | Темы рефератов: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.
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? |
| 13 | Тесты по разделу «Формы деловых коммуникаций» | Вариант 11. Сторонаобщения, проявляющаяся в обмене информации между партнерами:2. Информационными шумами называются:Вариант 2 1. К условиям и правилам эффективной речи относится следующее поведение:2. Возникающие в процессе речевой коммуникации барьеры подразделяются на следующие основные группы:Вариант 31. Схема состояний личности, разработанная Э. Берном, включает следующие эго-состояния («Я»-состояния):2. В основные идеальные типы индивидуальности человека по Э. Шпрангеру входят: |
| 11 | Контрольная работа по разделу «Этика и этикет деловых коммуникаций» | Вариант 1 * + - 1. Какова оценка деловых коммуникаций в основных концепциях управления ХХ в., которые разработали Ф. Тейлор, Дж. Мейо, А. Богданов и др.?
			2. Определите предмет и объект теории коммуникаций.

Вариант 2 1. Охарактеризуйте базовую модель структуры деловых коммуникаций, предложенную Г. Лассуэлом.2. Раскройте характер взаимоотношений теории коммуникаций с другими науками: психологией, социологией и др.Вариант 31. Раскройте содержание сетевого подхода к анализу коммуникаций в трактовке А. Бавеласа.2. Охарактеризуйте фундаментальные понятия социальных наук, используемые теорией коммуникаций: «деятельность», «труд», «психика», «управление».Вариант 4* + - 1. Покажите различия в оценке роли коммуникаций с позиций основных школ управления: Ф. Тейлора, Дж. Мейо, А. Богданова.
			2. Раскройте содержание специальных понятий теории коммуникаций: «организация», «коммуникации», «информация» и др.
 |

## 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 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. |  | 4 |
| 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 |
| Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы темы. |  | 2 |
| Круглый стол | Студент демонстрирует полное понимание проблемы, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических заданий. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены. Содержание глубокое и всестороннее. Работа целостна, использован творческий подход. |  | 5 |
| Студент демонстрирует значительное понимание проблемы, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками решения практических задач. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены. В основном, работа ясная и целостная. |  | 4 |
| Студент демонстрирует частичное понимание проблемы, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. Частично присутствует интеграция элементов в целое, но работа неоригинальна, и/или незакончена.  |  | 3 |
| Студент демонстрирует непонимание проблемы. Не может сформулировать свою точку зрения, апеллировать теорией и /или ответить на вопросы.  |  | 2 |
| Не принимал участия в коллоквиуме.  |  |  |
| Контрольная работа | Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания |  | 5 |
| Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности |  | 4 |
| Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. |  | 3 |
| Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено не знание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки.  |  | 2 |
| Реферат | Оценка 5 ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, 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 реферата; 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 реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. |  | 3 |
| Оценка 2 – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо реферат студентом не представлен. |  | 2 |
| Эссе | Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора. Проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа. Логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме. Представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (в виде исторических фактов, современных социальных процессов, конкретных случаев из жизни автора и его близких, статистических данных и т. п.). |  | 5 |
| С неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт. |  | 4 |
| Расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта с некорректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). Слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие. |  | 3 |
| Не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) прираскрытии проблемы. Проблема раскрыта слабо, без использования обществоведческих терминов. Не аргументировано собственное мнение.Эссе не предоставлено. |  | 2 |
| Тест | 85% - 100% – оценка «5» (отлично) |  | 5 |
| 65% - 84% – оценка «4» (хорошо) |  | 4 |
| 41% - 64% – оценка «3» (удовлетворительно)  |  | 3 |
| равно или менее 40% – оценка «2» (неудовлетворительно) |  | 2 |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы****для проведения промежуточной аттестации:** |
| Зачет в устной форме по билетам | Билет 1 Билет 2 |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** |
| --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная система** | **Пятибалльная система** |
| Зачет:устный опрос | Обучающийся знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий. |  | зачтено |
| 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. |  | не зачтено |

## 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 |  | зачтено/не зачтено |
|  - круглый стол (раздела 4) |  | зачтено/не зачтено |
|  - участие в дискуссии на семинаре |  | зачтено/не зачтено |
|  - контрольная работа (раздел 5) |  | зачтено/не зачтено |
|  - эссе (раздел 1) |  | зачтено/не зачтено |
| - тест (раздел 3) |  |  |
| Промежуточная аттестация (круглый стол) |  | зачтеноне зачтено |
| **Итого за семестр** – зачёт  |  |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. 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).

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины «Деловые коммуникации» реализуется при проведении практических занятий связанных с будущей профессиональной деятельностью.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. 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.
			2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
			3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
			4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
			5. 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.).
			6. 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.
			7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. 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.** |
| --- | --- |
| **119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 2, строение 1** |
| 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
 |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника;подключение к сети «Интернет»
 |

* + - 1. 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 | 640х480, 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.

# 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 | Колышкина Т. Б., Шустина И. В. | Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство | Учебное пособие для вузов | Юрайт | 2021 | https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-468074 |  |
| 2 | ОзнакомитьсяЖернакова М.Б., Румянцева И.А. | Деловые коммуникации | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2021 | https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-468746 |  |
| 3 | Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. | Деловые коммуникации. Теория и практика | Учебник для бакалавров | Юрайт | 2019 | https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851 |  |
| 4 | Казакова О.А., Серебренникова А.Н., Филиппова Е.М. | Деловая коммуникация | Учебное пособие | Томский политехническийуниверситет | 2013 | https://portal.tpu.ru/SHARED/k/KAZAKOVAOA/students/Tab1/up.pdf |  |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания  |
| 1 | Чернышова, Л. И.  | Этика, культура и этикет делового общения | Учебное пособие для вузов | Юрайт | 2021 | https://urait.ru/book/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-469928 |  |
| 2 | Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. | Деловые и межкультурные коммуникации | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2021 | https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-469157 |  |
| 3 | Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. | Учебник и практикум для вузов | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2021 | https://urait.ru/book/delovaya-etika-i-etiket-469812 |  |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) |
| 1 | В.В. Зотов,Н.Н. Губачев,А.М. Коршунов. | Подготовка, оформление и защита выпускной квалификационной работы(уровень бакалавриата)по направлению 38.03.03 «Управление персоналом» | Методические указания | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина | 2019 |  | 30 |
| 2 | Губачев Н.Н. | Требования к оформлению отчета об учебно-исследовательской работе | Методическиеуказания | Утверждено на заседании кафедры протокол № 3 от 02.02.18 | 2018 | ЭИОС | 15 |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

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

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019  | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | PrototypingSketchUp: 3D modeling for everyone | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **год обновления РПД** | **характер изменений/обновлений** **с указанием раздела** | **номер протокола и дата заседания** **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |