

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2024 14:16:00
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

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 | 38.03.02 Менеджмент |
| Направленность (профиль) | Маркетинг и бренд-менеджмент |
| 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. Владение 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 |
|---|--|--|
| УК-4 Способен 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 коммуникации |
| | ИД-УК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. | Уметь осуществлять перевод научных, деловых 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. | Владеть современными приемами и методами осуществления деловой коммуникации, построения переговоров, публичного выступления для эффективного убеждения целевой аудитории в определенной позиции. |

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)

| 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 | 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 | | |
| Первый семестр | | | | | | | |
| УК-4 | I. Основные характеристики деловой коммуникации | 2 | 2 | | | 12 | |
| ИД-УК-4.1. | Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения | 1 | | | | | Формы текущего контроля по разделу I: 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады |
| ИД-УК-4.2. | Тема 1.2. Функции и виды деловой коммуникации | 1 | | | | | |
| ИД-УК-4.3. | Практическое занятие № 1.1 | | 1 | | | 6 | |
| | Практическое занятие № 1.2 | | 1 | | | 6 | |
| УК-4 | II. Средства коммуникации | 2 | 2 | | | | Формы текущего контроля по разделу II: |
| ИД-УК-4.1. | Тема 2.1. Особенности вербальной коммуникации | 1 | | | | 10 | 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады |
| ИД-УК-4.2. | Тема 2.2. Структура и функции невербальной коммуникации | 1 | | | | | |
| ИД-УК-4.3. | Практическое занятие № 2.1 | | 1 | | | 5 | |
| | Практическое занятие № 2.2 | | 1 | | | 5 | |
| УК-4 | III. Формы деловых коммуникаций | 6 | 6 | | | 21 | Формы текущего контроля по разделу III: |
| ИД-УК-4.1. | Тема 3.1. Деловая беседа. Деловое совещание. | 1 | | | | | 1. Устный экспресс-опрос // Дискуссия на семинаре 2. Доклады |
| ИД-УК-4.2. | Тема 3.2. Деловые переговоры. Выступление перед аудиторией. | 2 | | | | | |
| ИД-УК-4.3. | 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 | | |
| УК-4 ИД-УК-4.1. ИД-УК-4.2. ИД-УК-4.3. | IV. Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях | 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 | |
| УК-4 ИД-УК-4.1. ИД-УК-4.2. ИД-УК-4.3. | V. Этика и этикет деловых коммуникаций | 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 |
| | ИТОГО за первый семестр | 16 | 16 | | | 64 | |
| | ИТОГО за весь период | 16 | 16 | | | 64 | |

3.3. Краткое содержание учебной дисциплины

| № пп | Наименование раздела и темы дисциплины | Содержание раздела (темы) |
|-------------------|---|--|
| Раздел I | Основные характеристики деловой коммуникации | |
| 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. |
| Раздел II | Средства коммуникации | |
| 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. |
| 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 | 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. |
| 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. |

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 |
|-------------------|--|--|---|-------------------|
| Раздел I | Основные характеристики деловой коммуникации | | | |
| 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 |
| Раздел II | Средства коммуникации | | | |
| 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 |
| Раздел III | Формы деловых коммуникаций | | | |
| 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 | |
| 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 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 |
| Раздел V | Этика и этикет деловых коммуникаций | | | |
| 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-4 ИД-УК-4.1. ИД-УК-4.2. ИД-УК-4.3. | - | |
| Высокий | | отлично | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 | | 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. | | |
| базовый | | удовлетворительно | Обучающийся: – испытывает серьезные 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 удовлетворительно | 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. | | |

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, | Темы докладов: |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий |
|------|--|--|
| | стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях» | <ol style="list-style-type: none"> 1. Межкультурные коммуникации. 2. Внутрикorporативные коммуникации. |
| 3 | Доклад по разделу «Средства коммуникации» | Темы докладов: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Знаки внимания при общении. 2. Имидж делового человека |
| 5 | Доклад по разделу «Формы деловых коммуникаций» | Темы докладов: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Официальные приемы в деловом бизнесе. 2. Подготовка и планирование переговоров. |
| 7 | Доклад по разделу «Этика и этикет деловых коммуникаций» | Темы докладов: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое конфликт? Каковы его основные признаки? 2. Что такое «образ врага»? |

| № пп | Формы текущего контроля | Примеры типовых заданий |
|------|---|--|
| 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 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 | | 3 |

| Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия) | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--|---|----------------------|----------------------|
| | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | теме, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала. | | |
| 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 |
| | 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"> 1. Виды совещаний и их характеристика. 2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. 3. Вопросы в деловой коммуникации |

| | |
|--|---|
| | 4. Деловая беседа по телефону 5. Деловое совещание. Когда созывать совещание. 6. Деловой разговор 7. Деловые переговоры 8. Динамика отношений: основные этапы |
|--|---|

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|--------------------------------|---|----------------------|----------------------|
| | | 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; – свободно владеет научными понятиями, ведет диалог и вступает в научную дискуссию; – способен к интеграции знаний по определенной теме, структурированию ответа, к анализу положений существующих теорий, научных школ, направлений по вопросу билета; – логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; – свободно выполняет практические задания повышенной сложности, предусмотренные программой, демонстрирует системную работу с основной и дополнительной литературой. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики | | 5 |
| | Обучающийся: - показывает достаточное знание учебного материала, но допускает несущественные фактические ошибки, которые способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; | | 4 |

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|----------------------------------|---|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | <ul style="list-style-type: none"> - недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; - недостаточно логично построено изложение вопроса; - успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания средней сложности, активно работает с основной литературой, - демонстрирует, в целом, системный подход к решению практических задач, к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. <p>В ответе раскрыто, в основном, содержание билета, имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы.</p> | | |
| | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – показывает знания фрагментарного характера, которые отличаются поверхностностью и малой содержательностью, допускает фактические грубые ошибки; – не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты, нарушена логика изложения, отсутствует осмысленность представляемого материала, представления о межпредметных связях слабые; – 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. <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 |

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания | Шкалы оценивания | |
|----------------------------------|--|----------------------|----------------------|
| Наименование оценочного средства | | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| | Обучающийся не знает основных определений, не последователен 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 |
| Итого за семестр – экзамен | | 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. |
|--|--|
| 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» |

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

11. 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 | 2024 | https://urait.ru/bcode/538163 | |
| 2 | Жернакова М.Б., Румянцева И.А. | Деловые коммуникации | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2024 | https://urait.ru/bcode/535858 | |
| 3 | Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. | Деловые коммуникации. Теория и практика | Учебник для бакалавров | Юрайт | 2024 | https://urait.ru/bcode/555623 | |
| 4 | Коноваленко, М. Ю. | Деловые коммуникации. | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2024 | https://urait.ru/bcode/535825 | |
| 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 | https://urait.ru/book/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obsheniya-469928 | |
| 2 | Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. | Деловые и межкультурные коммуникации | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2024 | https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-469157 | |
| 3 | Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. | Деловая этика и этикет | Учебник и практикум для вузов | Юрайт | 2024 | https://urait.ru/bcode/536947 | |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина) | | | | | | | |
| | Горский А.А, | Подготовка выпускной | Методические | М.: РГУ им. А.Н. | 2019 | | 30 |

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--|------------------------------------|---|------|------|----|
| 1 | Огурцова Н.С. Титов В.Н. | квалификационной работы (бакалавриат) | указания | Косыгина | | | |
| 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 |

12. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

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

12.2. 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:

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