

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Минцаев Магомедович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.11.2023 09:43:34

Уникальный программный ключ:

236bcc35c296f119d6aafdc22836b21db52dbc07971a86865a5825f9fa4304cc

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ГРОЗНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени академика М.Д. Миллионщикова

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор

И.Г. Гайрабеков



2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

«Государственная и муниципальная служба»

Квалификация

Бакалавр

Год начала подготовки - 2022

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи дисциплины

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия;

- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и бесконфликтного делового общения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части профессионального цикла в учебном плане ОП направления 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» и предусмотрена для изучения в шестом семестре третьего курса. Для успешного освоения содержания курса необходимы знания в области социологии и философии, психологии и теории управления. Данный курс формирует базовые представления слушателей об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений. Данный учебный курс включает значительный объем самостоятельной работы, включая освоение основной и дополнительной литературы.

Курс является основой для изучения последующих дисциплин: этика государственной и муниципальной службы, связи с общественностью в органах власти.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

Код по ФГОС	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ)
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-7.Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами	ОПК-7.1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами. ОПК-7.2. Принимает решения относительно выбора	Знать: основные принципы анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, современные научные методы взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; приемы четкого и убедительного общения с аудиторией в процессе деловых

<p>гражданского общества, СМИ</p>	<p>методов и технологий управления процессами организации, в том числе на основе норм права, и оценивает их последствия ОПК-7.3. Понимает основы взаимодействия органов власти с внешними контрагентами: гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, СМИ ОПК-7.4. Применяет современные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в практике государственного и муниципального управления, в том числе межкультурной и деловой коммуникации, процессах культурной, этнической идентичности и межкультурных, межэтнических контактов</p>	<p>коммуникаций, основы коммуникационного процесса в организации. Уметь: эффективно взаимодействовать с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций, применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации выбирать подходящие для аудитории стиль и содержание сообщений в процессе деловых коммуникаций. Владеть навыками практического взаимодействия с другими исполнителями в процессе деловых коммуникаций; навыками разработки нормативных документов, определяющие процедуры, иерархию, субординацию и взаимодействие в организации и вне ее (положения, административные и должностные регламенты); уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p>
-----------------------------------	---	--

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.		ОФО	ОЗФО
	ОФО	ОЗФО	семестры	
	6	6	6	6
Контактная работа (всего)	48/1,3	32/0,8	48	32
В том числе:				
Лекции	16/0,4	16/0,4	16	16
Практические занятия (ПЗ)	32/0,8	16/0,4	32	16
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Самостоятельная работа (всего)	96/2,6	112/3,1	96/2,6	112
В том числе:				
Реферат	30/0,8	36/1	30/0,8	36
Темы для самостоятельной работы	30/0,8	36/1	30/0,8	36
И (или) другие виды самостоятельной работы:				
Подготовка к практическим занятиям	18/0,5	12/0,3	18/0,5	12
Подготовка к зачету	18/0,5	10/0,2	18/0,5	10
Вид отчетности	зачет	зачет	зачет	зачет
Общая трудоемкость дисциплины	ВСЕГО в часах	144	144	144
	ВСЕГО в зач. единицах	4	4	4

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц. зан. Часы ОФО	Прак т.зан. Часы ОФО	Лекц. зан. Часы ОЗФО	Практ. зан. Часы ОЗФО	Всего часов ОФО	Всего часов ОЗФО
1	Введение в основы теории коммуникации	2	4	2	2	6	4
2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	2	4	2	2	6	4
3	Искусство межличностного общения	2	4	2	2	6	4
4	Коммуникативные каналы. Электронная коммуникация	2	4	2	2	6	4
5	Этика делового общения	2	4	2	2	6	4
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	2	4	2	2	6	4
7	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	2	4	2	2	6	4
8	Проблемы межкультурной коммуникации	2	4	2	2	6	4
Итого		16	32	16	16	48	32

5.2 Лекционные занятия

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Введение в основы теории коммуникации	Виды коммуникации, основы коммуникации, краткий курс
2	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Процесс, структура, виды, критерии, сущность, особенности, понятия коммуникации
3	Искусство межличностного общения	Предмет теории межличностного общения, виды, уровни, функции межличностного общения структурный анализ общения, аналитические модели

4	Коммуникативные каналы. Электронная коммуникация	Понятие и разновидности коммуникационных каналов, устная коммуникация, понятия и функции электронной коммуникации, понятие социальной коммуникации.
5	Этика делового общения	Этические нормы, Современные этические принципы делового поведения, Основные проблемы становления этики деловых отношений в России: внутренние и внешние барьеры.
6	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Теория переговорного процесса, организация и ведение переговорного процесса, подготовка переговоров, стратегия и тактика ведения переговоров
7	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	Принципы служебного общения, правила служебного общения. Роль речевой этики служебного общения в сфере государственного управления.
8	Проблемы межкультурной коммуникации	Проблема понимания в межкультурной коммуникации, предрассудки и стереотипы в межкультурном взаимодействии, виды межкультурной коммуникации.

5.3 Лабораторный практикум – не предусмотрен (Таблица 4)

5.4 Практические занятия

Таблица 5

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика семинарских занятий
1	1	Деловая коммуникация: предметная область, понятие деловой коммуникации, виды, функции, теории. Общение и потребности личности.
2	1	Определение понятия "деловое общение". Роль делового общения в управленческой деятельности. Стереотипы и барьеры общения. Специфические черты делового общения.

3	2	Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4	2	Каковы базовые составляющие социальной коммуникации. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.
5	3	Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление. Язык эмоций.
6	3	Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.
7	4	Критерии классификации видов коммуникаций. Основные виды функции коммуникационных каналов. Проблема смысла в коммуникации. Коммуникационные барьеры процесса коммуникации.
8	4	Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
9	5	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
10	5	Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
11	6	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
12	6	Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
13	7	Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.
14	7	Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.

15	8	Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
16	8	Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

6. Самостоятельная работа студентов по дисциплине

Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» состоит в подготовке докладов (рефератов) по вопросам, которые в рамках лекционных занятий подробно не рассматриваются и требуют дополнительного изучения со стороны студента. Кроме того, учитывая объем теоретического материала, студенту предоставляется время для подготовки к практическим занятиям.

6.1 Темы рефератов для самостоятельной работы

1. Деловая коммуникация: предметная область, понятие деловой коммуникации, виды, функции, теории.
2. Деловое общение: понятие и специфические признаки. Общение и потребности личности. Роль делового общения в управленческой деятельности. Стереотипы и барьеры общения. Специфические черты делового общения.
3. Правила и нормы, регулирующие взаимодействие людей в деловом общении. Культура общения. Коммуникативная компетентность руководителя. Управление взаимодействием людей в процессе общения. Условия эффективной деловой коммуникации. Правила и нормы общения.
4. Этапы деловой беседы. Постановка целей. Вхождение в контакт. Способы введения темы деловой беседы. Работа с инициативой. Правила подведения итогов. Выход из контакта.
5. Диагностика индивидуально-психологических свойств и состояния партнера. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
6. Технология ведения переговоров. Условия и приемы эффективного ведения переговоров.
7. Менеджмент деловой репутации. Деловая коммуникация и власть.
8. Коммуникация и социальный контроль (общество и СМИ).
9. Специальные события в деловой коммуникации.
10. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
11. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.
12. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
13. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
14. Интернет в системе средств современной социальной коммуникации.
15. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению

16. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
17. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
18. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
19. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
20. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
21. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
22. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
23. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
24. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
25. Синтоническая модель общения.
26. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
27. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
28. Деловые совещания и собрания.
27. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
30. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
31. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
32. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
33. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
34. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
35. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
36. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
37. Принципы и правила успешной организации времени.
38. Этикет в деловом общении.
39. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
40. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
41. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
42. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
43. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
44. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
45. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов:

1. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2017. – 180 с. – 978-5-906172-24-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.

2. Раицкая, Л. К. Деловая коммуникация на английском языке [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов бакалавриата / Л. К. Раицкая, Л. В. Коровина, Н. Р. Арупова ; под ред. Л. К. Раицкая. – Электрон. текстовые данные. – М. : Аспект Пресс, 2015. – 528 с. – 978-5-7567-0764-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56794.html>

3. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М. Я. Курганская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет,

2013. –121 с. – 978-5-98079-935-9. – Режим доступа

7. Оценочные средства

7.1. Вопросы к первой рубежной аттестации

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Каковы базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Какие теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, сыграли наибольшую роль в формировании современной теории коммуникации.
6. Каковы критерии классификации видов коммуникаций?
7. Перечислите виды и функции коммуникационных каналов?
8. Проблема смысла в коммуникации.
9. Каковы коммуникационные барьеры процесса коммуникации?
10. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
11. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора.
12. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к сослуживцам.
13. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.
14. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.
15. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта.
16. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта. Электронная коммуникация.

Образец билета для итогового контроля

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова
Институт цифровой экономики и технологического предпринимательства

Группа "ГМС" Семестр "6"
Дисциплина "Деловые коммуникации"

Билет № 1

1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.
2. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
3. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

Вопросы ко второй рубежной аттестации

1. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.

3. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

4. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.

5. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).

6. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.

7. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

8. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).

9. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения.

10. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора.

11. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.

12. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.

13. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

14. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

15. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.

16. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция

Образец билета для итогового контроля

Грозненский государственный нефтяной технический университет им.акад. М.Д. Миллионщикова

Институт цифровой экономики и технологического предпринимательства

Группа "ГМС" Семестр "6"

Дисциплина "Деловые коммуникации"

Билет № 1

1. Охарактеризуйте основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи.

2. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.

3. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать.

Подпись преподавателя _____ Подпись заведующего кафедрой _____

7.2. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Общение, его виды.

2. Общение официальное и неофициальное.

3. Общение личное и массовое.

4. Так ли мы говорим, как пишем.

5. Монолог и диалог в общении.

6. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии.

7. Слова в общении и общение без слов.
8. Символы и передаваемые смыслы.
9. Общение и коммуникация.
10. Что такое деловая коммуникация.
11. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.
12. Постулаты делового общения (правила «хорошего тона»).
13. Принцип вежливости в общении.
14. Какую коммуникацию можно считать эффективной.
15. Структура речевой ситуации.
16. Как мысль воплощается в слово.
17. Признаки собеседника: социально–демографические, индивидуально–личностные, социально–психологические.
18. Переговоры как коммуникативный процесс. Предмет переговоров.
19. Информационно-аналитическая проработка основного содержания.
20. Прогноз и анализ возможных вариантов переговоров.
21. Место проведения и Состав делегации.
22. Сущность Позиционных переговоров.
23. Оценка эффективности переговоров.
24. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.
25. Какими бывают публичные речи.
26. Закон края.
27. Характерные особенности политических речей.
28. Выступление на деловом совещании.
29. Выступление на собрании.
30. Выступление на митинге.
31. Подготовка к выступлению. Этапы подготовки к выступлению.
32. Управление вниманием. Обратная связь в выступлении перед аудиторией.
33. Приёмы привлечения внимания.
34. Подготовка и проведение презентации.
35. Алгоритм процесса подготовки презентации.
36. Общение со СМИ. Формирование медиа–связей.
37. Интернет как средство коммуникации. Организация корпоративных коммуникаций в сети Интернет.
38. Корпоративный сайт: основные правила создания.
39. Отличия блога от официального сайта.
40. Деловая переписка. Документ. Реквизит. Виды деловой переписки.
41. Деловое письмо. Классификация деловых писем.
42. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации.

Образец билета для итогового контроля

Грозненский государственный нефтяной технический университет

БИЛЕТ №__1__

Дисциплина Деловые коммуникации

Институт ЦЭиТП специальность ГМС семестр 6

1. Общение личное и массовое.
2. Место проведения и Состав делегации.
3. Структура речевой ситуации.

Преподаватель _____

Утверждаю:

« _____ » _____ 20__ г. Зав. кафедрой _____

7.3. Текущий контроль успеваемости

Задания для проведения текущего контроля по итогам освоения дисциплины

Общие положения по организации текущего контроля по итогам освоения дисциплины

В течение преподавания курса «Деловые коммуникации» в качестве форм текущей аттестации студентов используются такие формы, как промежуточное и итоговое тестирование, оценивание активности и подготовленности на практическом занятии, решение задач.

В частности, оценке подлежат:

- устные ответы на вопросы к обсуждению, участие в дискуссии;
- решение практических задач.

Оценка устного ответа на вопросы к обсуждению, участие в дискуссии.

Опрос учебной группы осуществляется по перечню вопросов, представленных к обсуждению по теме занятия. Среднее время обсуждения вопроса – 5-7 мин.

Оценка решения практических задач

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по отдельным разделам дисциплины «Деловые коммуникации» предполагается выполнение практических заданий и решение задач.

Решение задач и проработка практических материалов позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

7.4. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания.

Таблица 7

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	менее 41 баллов (неудовлетворительно)	41-60 баллов (удовлетворительно)	61-80 баллов (хорошо)	81-100 баллов (отлично)	
<p>ОК-3 Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности. ОПК-6 Способностью к самоорганизации и самообразованию. ОПК-4 Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации. ПК-2 Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании. межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных</p>					
<p>Знать: - понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»; - виды и функции общения; - правила и полезные способы</p>	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	<p>Задания к текущему контролю</p> <p>Тестовые задания и контрольные вопросы</p> <p>Темы рефератов</p>
<p>Уметь: давать характеристику деловому общению, официально – деловому стилю речи;</p>	Частичные умения	Неполные умения	Умения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
<p>Владеть: - основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;</p>	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	

8. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и 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. Форма проведения текущей аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При тестировании для слабовидящих студентов используются фонды оценочных средств с укрупненным шрифтом. На экзамен приглашается сопровождающий, который обеспечивает техническое сопровождение студенту. При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (или зачете). Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и обучающиеся инвалиды обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебные пособия для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по зрению:**

- **для слепых:** задания для выполнения на семинарах и практических занятиях оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом; письменные задания выполняются на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых либо надиктовываются ассистенту; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- **для слабовидящих:** обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; обучающимся для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование

собственных увеличивающих устройств; задания для выполнения заданий оформляются увеличенным шрифтом;

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья **по слуху:**

- для **глухих и слабослышащих:** обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; предоставляются услуги сурдопереводчика;

- для **слепоглухих** допускается присутствие ассистента, оказывающего услуги тифлосурдопереводчика (помимо требований, выполняемых соответственно для слепых и глухих);

3) для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих лекции и семинары, проводимые в устной форме, проводятся в письменной форме;

4) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, **имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:**

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей: письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту; выполнение заданий (тестов, контрольных работ), проводимые в письменной форме, проводятся в устной форме путем опроса, беседы с обучающимся.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины) основная литература

1. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2017. – 180 с. – 978-5-906172-24-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>.

2. Раицкая, Л. К. Деловая коммуникация на английском языке [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов бакалавриата / Л. К. Раицкая, Л. В. Коровина, Н. Р. Арупова ; под ред. Л. К. Раицкая. – Электрон. текстовые данные. – М. : Аспект Пресс, 2015. – 528 с. – 978-5-7567-0764-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56794.html>

3. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : курс лекций / М. Я. Курганская. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – 978-5-98079-935-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

4. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Короткий. – Электрон. текстовые данные. – Саратов : Вузовское образование, 2019. – 90 с. – 978-5-4487-0472-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

б) дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. – Электрон. текстовые данные. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 216 с. – 978-5-7410-1378-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.

2. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. А. Емельянова. – Электрон. текстовые данные. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. – 122 с. – 978-5-4332-0185-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Сахнюк. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 92 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>

4. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс] : глоссарий / В. П. Борисенко, В. И. Колношенко, О. В. Колношенко [и др.] ; под ред. Ю. Н. Царегородцев. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2014. – 158 с. – 978-5-98079-996-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688.html>.

в) интернет –ресурсы

1. www.google.ru
2. www.wikipedia.org
3. www.kadrovik.ru
4. <http://www.knigafund.ru>

г) программное и коммуникационное обеспечение

1. Электронный конспект лекций.
2. Тесты для компьютерного тестирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Методические указания по освоению дисциплины «Деловые коммуникации»

1. Методические указания для обучающихся по планированию и организации времени, необходимого для освоения дисциплины.

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины, ее структурой и содержанием разделов (модулей), фондом оценочных средств, ознакомиться с учебно-методическим и информационным обеспечением дисциплины.

Дисциплина «Деловые коммуникации» состоит из 8 связанных между собою тем, обеспечивающих последовательное изучение материала.

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации» осуществляется в следующих формах:

1. Аудиторные занятия (лекции, практические занятия).
2. Самостоятельная работа студента (подготовка к лекциям, практическим занятиям, тестам, рефератам).

Учебный материал структурирован и изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Каждому практическому занятию и самостоятельному изучению материала предшествует лекция по данной теме. Обучающиеся самостоятельно проводят предварительную подготовку к занятию, принимают активное участие в обсуждении теоретических вопросов, разборе проблемных ситуаций и поисков

путей их решения. Многие проблемы, изучаемые в курсе, носят дискуссионный характер, что предполагает интерактивный характер проведения занятий на конкретных примерах.

Описание последовательности действий обучающегося.

При изучении курса следует внимательно слушать и конспектировать материал, излагаемый на аудиторных занятиях. Для его понимания и качественного усвоения рекомендуется следующая последовательность действий:

1. После окончания учебных занятий для закрепления материала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня, разобрать рассмотренные примеры (10 – 15 минут).
2. При подготовке к лекции следующего дня повторить текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть следующая тема (10 - 15 минут).
3. В течение недели выбрать время для работы с литературой в библиотеке (по 1 часу).
4. При подготовке к практическому занятию повторить основные понятия по теме, изучить примеры.

2. Методические указания по работе обучающихся во время проведения лекций.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Для студентов в большинстве случаев в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию.

Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления, или процессов, выводы и практические рекомендации.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает преподаватель, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями

«важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, необходимо использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины.

3. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике семинарских занятий.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. Проработать конспект лекций;
3. Прочитать основную и дополнительную литературу.

В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов отношение к конкретной проблеме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого

начала изучения курса;

4. Ответить на вопросы плана практического занятия;
5. Выполнить домашнее задание;
6. Проработать тестовые задания и задачи;
7. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять практические задания и иные задания, которые даются в фонде оценочных средств дисциплины.

4. Методические указания обучающимся по организации самостоятельной работы.

Цель организации самостоятельной работы по дисциплине «Экономика» - это углубление и расширение знаний в области экономики; формирование навыка и интереса к самостоятельной познавательной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся является важнейшим видом освоения содержания дисциплины и подготовки к практическим занятиям. Сюда же относятся и самостоятельное углубленное изучение тем дисциплины. Самостоятельная работа представляет собой постоянно действующую систему, основу образовательного процесса и носит исследовательский характер, что послужит в будущем основанием для написания выпускной квалификационной работы, практического применения полученных знаний.

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению, с учетом потребностей и возможностей личности.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяет студентам развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Подготовка к практическому занятию включает, кроме проработки конспекта и презентации лекции, поиск литературы (по рекомендованным спискам и самостоятельно), подготовку заготовок для выступлений по вопросам, выносимым для обсуждения по конкретной теме. Такие заготовки могут включать цитаты, факты, сопоставление различных позиций, собственные мысли. Если проблема заинтересовала обучающегося, он может подготовить реферат и выступить с ним на практическом занятии. Практическое занятие - это, прежде всего, дискуссия, обсуждение конкретной ситуации, то есть предполагает умение внимательно слушать членов малой группы и модератора, а также стараться высказать свое мнение, высказывать собственные идеи и предложения, уточнять задавать вопросы коллегам по обсуждению.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий - на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания - на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

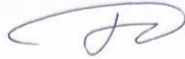
Виды СРС и критерии оценок

(по балльно-рейтинговой системе ГГНТУ, СРС оценивается в 15 баллов)

1. Реферат

Темы для самостоятельной работы прописаны в рабочей программе дисциплины. Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем

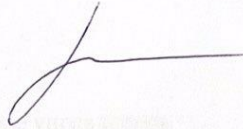
Составитель:
Ассистент кафедры
«Экономическая теория и
государственное управление»



Тураева Д.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой
«Экономическая теория и
государственное управление»



Таймасханов Х.Э.

Директор ДУМР



Магомаева М.А.