

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 18.09.2023 14:41:37

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Региональное управление
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021 г.
Изучается	в 5 семестре

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Деловые коммуникации является формирование набора профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Эту цель предполагается достичь при решении следующих основных **задач**:

- формирование знаний основ деловых коммуникаций и Уметь применять их на практике;
- формирование знаний видов и методов управления коммуникациями в организации;
- формирование знаний о формах деловых коммуникаций;
- овладеть формами и методами переговорного процесса;
- приобретение навыков практического использования вербального и невербального общения, средства делового взаимодействия; устные и письменные стратегии деловой коммуникации;
- приобретение студентами дополнительных знаний о служебном этикете, особенностях этикета разных стран.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловые коммуникации организации входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений ОП ВО подготовки бакалавра направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль: Региональное управление) и реализуется в 5 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина Деловые коммуникации осваивается на основе знаний, умений, навыков, полученных в результате изучения таких дисциплин как: Организационное поведение, Связи с общественностью в органах власти, Основы управления персоналом.

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина Деловые коммуникации формирует знания, умения и навыки для изучения дисциплин Этика и культура управления, Принятие государственных решений в региональном управлении.

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
ПК-1	Способен осуществлять основные функции управления территорией, деятельностью органов государственного и муниципального управления; определять цели их развития

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфику национальных особенностей деловых коммуникаций	УК-4
Знать: основы вербальной и невербальной коммуникации в деятельности органов государственного и муниципального управления	ПК-1

Уметь: проводить, переговоры, проводить совещания, деловую переписку для решения задач межличностного взаимодействия.	УК-4
Уметь: выполнять анализ процессов межличностного общения в деятельности органов государственного и муниципального управления и выявлять возможности его улучшения	ПК-1
Владеть: навыками публичных выступлений и электронных коммуникаций, методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.	УК-4
Владеть: методологическими подходами к изучению проблем в общении с учётом личных качеств и особенностей; приемами и навыками деловой коммуникации в профессиональном общении органов государственного и муниципального управления	ПК-1

6. Объем учебной дисциплины/модуля

	Астр. часов	
Объем занятий: Итого	135 ч.	5 з.е.
В том числе аудиторных	54 ч.	
Из них:		
Лекций	27 ч.	
Лабораторных работ	0 ч.	
Практических занятий	27 ч.	
Самостоятельной работы	40,5 ч.	
Контрольная работа	0 ч.	5 семестр
Экзамен	40,5 ч.	5 семестр

7. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества астрономических и академических часов и видов занятий часов и видов занятий

7.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Групповые консультации	
5 семестр							
1.	Тема 1. Характеристики делового общения.	УК-4	1,5	1,5	-	-	54
			1,5	1,5			
2.	Тема 2. Управление деловым	УК-4	1,5	1,5	-	-	

	общением.		1,5	1,5			
3.	Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.	УК-4	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
4.	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	УК-4	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
5.	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	УК-4; ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
6.	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.	УК-4; ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
7.	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.	УК-4; ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	УК-4; ПК-1	1,5	1,5	-	-	
			1,5	1,5			
			1,5	1,5			
	Итого за 5 семестр	УК-4; ПК-1	27	27	-	-	54
	Экзамен	УК-4; ПК-1					40,5
	Итого	УК-4; ПК-1	27	27	-	-	94,5

7.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			
1	Тема 1. Характеристики делового общения. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.	1,5	Мультимедиа лекция
		1,5	
2	Тема 2. Управление деловым общением. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Виды делового общения. Стили делового общения.	1,5	-
		1,5	
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			
3	Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.	1,5	-
		1,5	

4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.	1,5	-
		1,5	
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста. Понятие, сущность коммуникативно компетентности специалиста. Приемы деловой переписки. Стандартные фразы для разных случаев в деловой переписки.. Организация переговорного процесса. Рассадка работников и гостей. Техника проведения совещаний.	1,5	-
		1,5	
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации. Этапы подготовки деловой коммуникаии. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.	1,5	-
		1,5	
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			
7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта.	1,5	-
		1,5	
		1,5	
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.	1,5	-
		1,5	
		1,5	
	Итого 5 семестр	27	3
	Итого	27	3

7.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

7.4. Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			
1	Практическое занятие №1. (Характеристики делового общения).	1,5	-

1	Практическое занятие №2. (Характеристики делового общения).	1,5	-
2	Практическое занятие №3. (Управление деловым общением).	1,5	-
2	Практическое занятие №4. (Управление деловым общением).	1,5	-
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			
3	Практическое занятие №5. (Вербальная и невербальная коммуникация).	1,5	-
3	Практическое занятие №6. (Вербальная и невербальная коммуникация).	1,5	-
4	Практическое занятие №7. (Коммуникативные стили в управлении).	1,5	-
4	Практическое занятие №8. (Коммуникативные стили в управлении).	1,5	-
5	Практическое занятие №9. (Коммуникативная компетентность специалиста).	1,5	-
5	Практическое занятие №10. (Коммуникативная компетентность специалиста).	1,5	-
6	Практическое занятие №11. (Инструментарий подготовки деловой коммуникации).	1,5	Выполнение презентационных проектов
6	Практическое занятие №12. (Инструментарий подготовки деловой коммуникации).	1,5	Выполнение презентационных проектов
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			
7	Практическое занятие №13. (Конфликт в деловой коммуникации).	1,5	Выполнение презентационных проектов
7	Практическое занятие №14. (Конфликт в деловой коммуникации).	1,5	Выполнение презентационных проектов
7	Практическое занятие №15. (Конфликт в деловой коммуникации).	1,5	-
8	Практическое занятие №16. (Национальные особенности деловых коммуникаций).	1,5	-
8	Практическое занятие №17. (Национальные особенности деловых коммуникаций).	1,5	-
8	Практическое занятие №18. (Национальные особенности деловых коммуникаций).	1,5	-
Итого 5 семестр		27	6
Итого		27	6

7..5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с	Всего

					препод авателе м	
5 семестр						
УК-4 ПК-1	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	18,45	2,05	20,5
	Выполнение презентационных проектов	Презентационный проект	Защита презентационного проекта	9	1	10
	Выполнение контрольной работы	Текст контрольной работы	Контрольная работа	4,5	0,5	5
	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	4,5	0,5	5
Итого за 5 семестр				36,45	4,05	40,5
Итого				36,45	4,05	40,5
УК-4 ПК-1						
	Подготовка к экзамену	Экзамен	Вопросы к экзамену			40,5

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства
УК-4 ПК-1	1-8	собеседование	текущий	Устный	Вопросы для собеседования
	6,7	Защита презентационного проекта	текущий	Устный, с помощью технических средств	Темы презентационных проектов
	1-8	Контрольная работа	текущий	Письменный	Комплект заданий для контрольной работы
	1-8	Тестирование	текущий	Письменный	Паспорт фонда тестовых заданий
	1-8	экзамен	промежуточный (экзамен)	Устный	Вопросы к экзамену

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

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
УК-4					
Базовый	Знать: теоретические основы, структуры и содержания процесса деловой коммуникации	Демонстрирует уровень знаний, недостаточный для понимания теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации	Демонстрирует средний уровень понимания теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации	Знает базовые основы структуры и содержания процесса деловой коммуникации	
	Уметь: применять знания основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Демонстрирует уровень, недостаточный для умения применять знания основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Демонстрирует средний уровень умения применять знания основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Умеет применять знания основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	
	Владеть: навыками использования основных знаний основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Демонстрирует недостаточный уровень владения навыками использования основных знаний основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Демонстрирует средний уровень владения навыками использования основных знаний основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	Владеет навыками использования основных знаний основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации для решения стратегических и оперативных управленческих задач	
Повышенный	Знать: теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфику национальных особенностей деловых коммуникаций				Знает теоретические основы, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфики национальных особенностей деловых коммуникаций

	Уметь: применять знания о теоретических основах, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфики национальных особенностей деловых коммуникаций				Умеет применять знания о теоретических основах, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфики национальных особенностей деловых коммуникаций
	Владеть: теоретическими основами, структурой и содержания процесса деловой коммуникации; функции и принципы общения, специфики национальных особенностей деловых коммуникаций				Владеет способностью организовывать процесс деловой коммуникации; функции и принципы общения, определять специфику национальных особенностей деловых коммуникаций

ПК-1

Базовый	Знать: основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует уровень знаний, недостаточный для понимания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует средний уровень понимания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Знает основы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	
	Уметь: применять знания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует уровень, недостаточный для применения знания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует средний уровень умения применять знания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Умеет применять знания основ разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	

			муниципального управления		
	Владеть: способностью различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует недостаточный уровень владения способностью различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Демонстрирует средний уровень владения способностью различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	Владеет способностью различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления	
Повышенный	Знать: основы современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления				Знает основы современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления
	Уметь: применять знания современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления				Умеет применять знания современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления
	Владеть: способностью применять знания современных технологий				Владеет способностью применять

	управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления				знания современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде управления проектом, программой внедрения технологических инноваций коммуникаций в деятельности органов государственного и муниципального управления
--	--	--	--	--	--

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
5 семестр			
1	Контрольная точка № 1 (Практическое занятие № 6)	7	20
2	Контрольная точка № 2 (Практическое занятие № 9)	14	35
Итого за 5 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Рейтинговый балл, выставяемый студенту за контрольную работу, сданный студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольной работы	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольную работу)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**Вопросы к экзамену (5 семестр)**

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.

16. Профессиональные качества ведущего совещания и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
33. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
34. Подготовка и планирование переговоров.
35. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
36. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
37. Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.

Уметь:

38. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
39. Национальные стили ведения переговоров.
40. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения в бизнесе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.
51. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.
52. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
53. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
54. Функции делового общения.
55. Стили речи и их характеристика.
56. Телефонные коммуникации.
57. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.

58. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
 59. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
 60. Виды деловых приемов.

Владеть:

61. Психологические аспекты делового общения.
 62. Этические нормы при вручении подарков.
 63. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
 64. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
 65. Подготовка и планирование переговоров.
 66. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
 67. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
 68. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
 69. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
 70. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
 71. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
 72. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
 73. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
 74. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
 75. Самопрезентация в деловых контактах.
 76. Формирование аттракции в деловых отношениях.
 77. Интерактивный аспект делового общения.
 78. Стратегии устных деловых взаимодействий.
 79. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
 80. Подготовка к публичным выступлениям.
 81. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
 82. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
 83. Реклама как коммуникативный процесс.
 84. Деловая беседа, ее разновидности.
 85. Презентация как форма деловой коммуникации.
 86. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
 87. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
 88. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
 89. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
 90. Межкультурные особенности деловых контактов.

Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Деловые коммуникации (5 семестр)

№ темы	Наименование темы	Базовый уровень	Повышенный уровень
1	Тема 1. Характеристики делового общения.	1. Особенности общения мужчин и женщин за столом. 2. Основные положения этикета поведения на официальном банкете.	1. Деловое общение при проведении презентации. 2. Сущность презентации.
2	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация.	3. Нравственные, моральные и этикетные нормы делового общения. 4. Вербальная и невербальная коммуникация менеджеров и подчиненных.	3. Подготовка презентаций, основные этапы.

3	Тема 3. Коммуникативные стили в управлении.	5. Стили делового общения. 6. Служебный этикет и язык телодвижений.	4. Оформление визитной карточки и представление.
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	7. Информирование и мотивирование при проведении презентации. 8. СМИ и проведение презентации.	Приветствие в разных странах мира.
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	9. Методы управления поведением подчиненных и служебный этикет. 10. Разрешение конфликтов.	Приветствие в разных странах мира.
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.	11. Роль служебного этикета в формировании корпоративной культуры и организационного поведения. 12. Беседа с посетителями и служебный этикет.	Личное и официальное знакомство.
7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации	13. Лидерство и служебный этикет. 14. Карьера и служебный этикет. 15. Влияние стиля руководства на этикет внутри организации.	Формы речевого и невербального представления.
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	16. Этикет приглашения на официальные банкеты, обеды. 17. Этикет тамады.	Классификация презентаций.

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

Промежуточная аттестация в 5 семестре проводится в форме **экзамена**.

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- Собеседование;
- Выполнение презентационного проекта;
- Выполнение контрольной работы.

Подготовленность к традиционному семинару, собеседованию, контрольной работе оценивается на основе следующих критериев:

- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
- умение ориентироваться в информационном пространстве;
- использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
- умение в полной мере аргументировать собственную точку.

Конспект источников литературы оценивается на основе следующих критериев:

- полнота рассмотренных источников;
- соответствие литературных источников тематике изучаемых вопросов;
- новизна источников;
- наличие обязательной, периодической литературы, электронных источников;

- соответствие оформления конспекта источников ГОСТу.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полноту и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

Выполнение проектного задания является важнейшим элементом учебного процесса по подготовке бакалавра. Он направлен на закрепление студентами полученных теоретических знаний. Написание проекта призвано способствовать приобретению навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, которая предусматривает анализ состояния проблемы и выработку научно-обоснованных рекомендаций. Основной целью проекта является закрепление и углубление теоретических и практических знаний, умений, навыков, результатом которого является написание и защита проекта. Для успешного выполнения проекта целесообразно соблюдать следующий порядок действий:

1. Выбрать тему;
2. Подобрать литературу (нормативные документы, учебники, учебные пособия, монографии, статьи);
3. Раскрыть тему на основе изучения и обобщения материалов учебной литературы, действующих нормативных документов;
4. Сформулировать и обосновать выводы, вытекающие из проведенного исследования, дать свои рекомендации по разрешению существующей проблемы;
5. Оформить проект в соответствии с предъявляемыми требованиями к данному виду работ;
6. Оформить презентацию и текст защиты проекта;
7. Защитить проект.

При проверке практического задания, контрольной работы оцениваются:

- своевременное выполнение работы;
- последовательность выполнения работы;
- наличие выводов;
- обоснованность выводов.

Критерии оценивания собеседования, выполнения презентационного проекта, контрольной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине Деловые коммуникации.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополни- тельная	Методи- ческая	Интернет- ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1,2	1,2	1,2	1-6

2	Выполнение презентационных проектов	1,2	1,2	1,2	1-6
3.	Выполнение контрольной работы	1,2	1,2	1,2	1-6

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html>
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Кругалевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Связи с общественностью: стратегическое управление коммуникациями : учебное пособие / Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России ; под ред. Л.С. Сальникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 445 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9406-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480378> (ЭБС)

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации»;
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации».

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

Профессиональные базы данных:

1. <http://biblioclub.ru> - «Университетская библиотека онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»
3. <https://www.elibrary.ru> - научная электронная библиотека e-Library
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ
5. www.scopus.com - международная реферативная база данных;
6. www.gks.ru -официальный сайт Федеральной службы государственной статистики

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

Информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс)

<http://www.garant.ru/> - Справочно-правовая система

Перечень программного обеспечения:

1. Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level
2. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Лаборатория «Стратегического проектирования и экономического анализа», оснащенная лабораторным оборудованием, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.