

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Государственного, муниципального управления и политики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.22.Деловые коммуникации

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Государственное и муниципальное управление (для набора 2020)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

познакомить студентов со спецификой делового общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Задачи изучения дисциплины:

- 1) овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализация их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- 2) формирование практических навыков ведения деловых переговоров;
- 3) повышение коммуникативной компетентности;
- 4) развитие и совершенствование навыков выступлений перед публикой, эффективного решения конфликтов, проведения переговоров;
- 5) воспитание этической культуры и привитие деловых качеств;
- 6) развитие гибкости в выборе оптимальной стратегии и тактики поведения в различных ситуациях для достижения личных целей, а также поставленных задач органов государственной власти или местного самоуправления.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой дисциплиной Б1.Б.22 Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление». Дисциплина «Деловые коммуникации» имеет межпредметные связи с такими науками, как «Теория организации», «Введение в профессиональную деятельность» и другими и закладывает базовые понятия и основы для изучения ряда дисциплин, таких как "Принятие и исполнение государственных решений", «Этика государственной и муниципальной службы», «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью», "Управление проектами".

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	
	6 семестр	Всего часов
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	72	72
лекционные (ЛК)	36	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	36	36
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36

Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам		Всего часов
	8 семестр		
Общая трудоемкость			144
Аудиторные занятия, в т.ч.	16		16
лекционные (ЛК)	6		6
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	10		10
лабораторные (ЛР)	0		0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	92		92
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен		36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)			

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ОПК-6	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

ПК-9	Способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	<p>Пороговый:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности вербальной и невербальной коммуникации; - определение, функции и виды коммуникации; - особенности деловой коммуникации; - формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений; - основы коллективной психологии; - особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива.
	<p>Стандартный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; - основные подходы к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества.
	<p>Эталонный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этические принципы деловых коммуникаций; - процессы групповой динамики и принципы формирования команды; - формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений.
	<p>Пороговый:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учитывать психологические аспекты при представлении информации; - вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; - организовывать работу малого коллектива, рабочей группы; - критически оценивать личностные достоинства и недостатки.

Уметь	<p>Стандартный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; - управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; - использовать личностные преимущества в учебной и профессиональной деятельности.
	<p>Эталонный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации; - налаживать конструктивный диалог; - стремиться к саморазвитию и самообразованию; - распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации
Владеть	<p>Пороговый:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; - навыками коммуникации и организации коллективной работы; - навыками приемами самоорганизации и самомотивации.
	<p>Стандартный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и техникой применения аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; - навыками управления эмоциями; - приемами и техниками саморегуляции, самоорганизации и самоуправления, критического оценивания личных достоинств и недостатков; - навыками установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей.
	<p>Эталонный:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам; - методами управления конфликтами и командообразования, навыками анализа групповой динамики; - стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию, самообучению; - первичными навыками профессиональной рефлексии; - применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия	СРС
--------	---------------	----------------------	-------------	--------------------	-----

	раздела	часов	Аудиторные занятия			СРС
			ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1.1	Введение в предмет «Деловые коммуникации»	6	2	2	2
	1.2	Особенности межличностных коммуникаций	12	4	4	4
	1.3	Вербальные средства деловой коммуникации	12	4	4	4
	1.4	Невербальные средства деловой коммуникации	6	2	2	2
	1.5	Барьеры коммуникации	6	2	2	2
2	2.1	Деловая беседа как основная форма делового общения	12	4	4	4
	2.2	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации 12 4 4 4	12	4	4	4
	2.3	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении	12	4	4	4
	2.4	Деловая переписка	12	4	4	4
	2.5	Конфликты в деловых коммуникациях.	18	6	6	6
Итого			108	36	36	0 36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1.1	Введение в предмет «Деловые коммуникации»	4	2			2
	1.2	Особенности межличностных коммуникаций	12		2		10
	1.3	Вербальные средства деловой коммуникации	12		2		10
	1.4	Невербальные средства деловой коммуникации	10				10
	1.5	Барьеры коммуникации	12	2			10
2	2.1	Деловая беседа как основная форма делового общения	12	2			10
	2.2	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	12		2		10
	2.3	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении	10				10

	2.4	Деловая переписка	12		2		10
	2.5	Конфликты в деловых коммуникациях	12		2		10
Итого			108	6	10	0	92

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1.1	Введение в предмет «Деловые коммуникации». Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Коммуникация как процесс Виды коммуникации Законы коммуникации Методы теории коммуникации Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация». Понятие коммуникативного процесса. Структура коммуникационного процесса. Научные методы в исследовании коммуникативных процессов Типы коммуникаций.
	1.2	Особенности межличностных коммуникаций. Концепция общения. Классификация видов общения. Структурные компоненты общения. Функции общения. Цели общения. Предмет общения. Структура общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Типы межличностных коммуникаций. Познавательная коммуникация. Убеждающая коммуникация. Экспрессивная коммуникация. Суггестивная коммуникация. Ритуальная коммуникация. Виды общения. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).
	1.3	Вербальные средства деловой коммуникации. Речь как источник информации. Внешняя и внутренняя речь. Устная и письменная речь. Диалог (полилог) и монолог. Письменная речь. Формы литературного языка. Профессиональный и социальный жаргон. Установление обратной связи. Виды вопросов. Просодические и экстралингвистические средства общения. Умение слушать. Техника активного слушания. Правила слушания.

	1.4	<p>Невербальные средства деловой коммуникации. Взаимодействие вербальной и невербальной коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Визуальная составляющая в межличностном общении. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.</p>
	1.5	<p>Барьеры коммуникации. Классификация коммуникативных барьеров. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Преодоление барьеров при межличностным общением и структурных коммуникаций.</p>
2	2.1	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения Понятие деловой беседы. Отличия деловой беседы от повседневных разговоров. Количество участников беседы. Преимущества деловой беседы от других форм коммуникации. Виды деловой беседы. Правила ведения деловых бесед. Организация проведения деловых бесед. Этапы ведения деловой беседы. Монолог и диалог участников деловой беседы. Обсуждение проблемы. Тактика аргументации. Стили поведения при слушании. Активный и эффективный процесс слушания.</p>
	2.2	<p>Деловые переговоры как форма деловой коммуникации. Понятие переговоров в широком и узком смысле. Отличия переговоров от иных видов деловых коммуникаций. Основные виды и функции переговоров структуру и основные этапы переговорного процесса. Тактические приемы при ведении переговоров. Метод принципиальных переговоров (Гарвардский метод). Тактические приемы при ведении переговоров. Технология прекращения переговоров.</p>
	2.3	<p>Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении. Назначение совещания. Отличительные особенности совещания от собрания. Виды совещаний. Подготовка и проведения совещания. Управление работой совещания. Рекомендации для руководителя. Публичная речь в деловом общении. Виды речи в публичном выступлении. Основные правила публичного выступления. Стилль одежды дл делового выступления.</p>

	2.4	Деловая переписка. Документ как форма письменной коммуникации. Внешние и внутренние документы. Цель, назначение, содержание и периодичность документов. Документооборот. Виды деловых посланий. Деловые письма. Электронное письмо. Стиль изложения и язык документа. Особенности делового стиля изложения. Структура, стиль и оформления делового письма.
	2.5	Конфликты в деловых коммуникациях Деловые конфликты: виды, структура. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Развитие конфликта. Пути и средства разрешения деловых конфликтов. Поведения в конфликтной ситуации. Карта конфликта. Сетка Томаса —Килменна. Правила поведения в условиях конфликта.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1.1	Введение в предмет «Деловые коммуникации». Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Коммуникация как процесс Виды коммуникации Законы коммуникации Методы теории коммуникации Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация». Понятие коммуникативного процесса. Структура коммуникационного процесса. Научные методы в исследовании коммуникативных процессов Типы коммуникаций.
	1.5	Барьеры коммуникации. Классификация коммуникативных барьеров. Окружающая среда как фактор барьера коммуникации. Коммуникативные барьеры в межличностных коммуникациях. Технические барьеры. Барьеры коммуникации в организациях. Преодоление барьеров при межличностным общением и структурных коммуникаций.
2	2.1	Деловая беседа как основная форма делового общения Понятие деловой беседы. Отличия деловой беседы от повседневных разговоров. Количество участников беседы. Преимущества деловой беседы от других форм коммуникации. Виды деловой беседы. Правила ведения деловых бесед. Организация проведения деловых бесед. Этапы ведения деловой беседы. Монолог и диалог участников деловой беседы. Обсуждение проблемы. Тактика аргументации. Стили поведения при слушании. Активный и эффективный процесс слушания.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1.1	Введение в предмет «Деловые коммуникации».
	1.2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
	1.3	Вербальные средства деловой коммуникации
	1.4	Невербальные средства общения и их функции
	1.5	Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления
2	2.1	Деловая беседа как основная форма делового общения.
	2.2	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации
	2.3	Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.
	2.4	Формы письменных деловых коммуникаций
	2.5	Конфликты в деловых коммуникациях. Деловая игра: «Прием на работу».

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1.2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
	1.3	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации

2	2.2	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации
	2.4	Формы письменных деловых коммуникаций
	2.5	Конфликты в деловых коммуникациях. Деловая игра: «Прием на работу».

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1.1	Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Понятие и структура коммуникативного процесса.	Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.
1	1.2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.	Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.

1	1.3	<p>Вербальные средства деловой коммуникации. Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.</p>
1	1.4	<p>Невербальные средства общения и их функции. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проблема интерпретации невербальной информации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу и тестированию.</p>
1	1.5	<p>Барьеры, возникающие при общении, и способы их преодоления. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу и тестированию.</p>

2	2.1	<p>Деловая беседа как основная форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед.</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.</p>
2	2.2	<p>Психологические аспекты переговорного процесса. Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах.</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.</p>
2	2.3	<p>Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, помогающие справляться с трудными вопросами</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу.</p>

2	2.4	<p>Формы письменных деловых коммуникаций. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи.</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу и тестированию.</p>
2	2.5	<p>Конфликты в деловых коммуникациях Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекции. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к написанию эссе. Подготовка к докладу и экзамену.</p>

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1.1	<p>Введение в предмет «Деловые коммуникации». Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Понятие и структура коммуникативного процесса. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях.</p>	<p>Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию</p>
1	1.2	<p>Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения</p>	<p>Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию</p>

1	1.3	Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.	Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию
1	1.4	Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения, их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Проблема интерпретации невербальной информации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении	Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию
1	1.5	Коммуникативные барьеры в деловом общении. Фонетический барьер – произношение в деловой коммуникации. Семантический барьер – непонимание, связанное с различиями в системах значений (тезаурусах) участников коммуникации. Стилистический барьер – непонимание, возникающее при несоответствии стиля коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению. Логический барьер («мужская» логика и «женская» логика). Эмоциональные барьеры.	Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию
2	2.1	Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед	Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию
2	2.2	Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах.	Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию

2	2.3	<p>Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы, помогающие справляться с трудными вопросами</p>	<p>Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию</p>
2	2.4	<p>Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи.</p>	<p>Составление опорного конспекта. Подготовка к написанию реферата. Подготовка к тестированию</p>
2	2.5	<p>Конфликты в деловых коммуникациях Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия</p>	<p>Подготовка к практическому занятию. Изучение материалов лекций. Подготовка к экзамену.</p>

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1.1	ЛК	Проблемная лекция	2
1	1.2 - 1.5	ПЗ, СРС	Тренинг. тестирование. ролевые игры, работа с электронными образовательными ресурсами	12
2	2.1	ПЗ,СРС	Ролевая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы. Тестирование, работа с электронными образовательными ресурсами	6
2	2.2	Л, ПЗ	Лекция-презентация, демонстрация видеосюжета. Тестирование.	6

2	2.3 - 2.5	ЛК, ПЗ, СРС	Тренинг. тестирование. ролевые игры, работа с электронными образовательными ресурсами	12
---	-----------	-------------	---	----

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Варьянов А.И. Деловые коммуникации: учебно-метод. пособие. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 137 с.
2. Виноградова С.М. Психология массовой коммуникации: учебник для бакалавров - Москва: Юрайт, 2014. - 512 с.
3. Закиева Н.И. Деловые коммуникации : учеб. пособие. - Чита: ЗабГУ, 2012. - 207с.
4. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2010. - 592 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум - Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370. Ссылка на ресурс: <http://www.biblio-online.ru/book/2CD29AC8-244F-43AA-A4AE-3D534B22F7D2>
2. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учеб. пособие - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. - 164. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABV-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251>
3. Лавриненко В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 350 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Василик М.А. Основы теории коммуникации: учебник - Москва: Гардарики, 2006. - 615с.
2. Габинская О.С. Маркетинговые коммуникации: учеб. пособие - Москва: Академия, 2010. - 240 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Таратухина Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум - Москва: Издательство Юрайт, 2017. – 324 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914>
2. Ратников В.П. Деловые коммуникации: учебник - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0>
3. Спивак В.А.. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 460 с. Ссылка на ресурс: <https://www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Образовательные ресурсы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
ЭБС «Лань» www.e.lanbook.ru;
ЭБС «Юрайт»; www.biblio-online.ru
ЭБС «Консультант студента»; www.studentlibrary.ru
Научные ресурсы:
<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.
<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
Электронные библиотеки
<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук
<http://www.socioline.ru/node/446> Социологическая библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49а, ауд. 02-107.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска магнитно-маркерная.

Комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, дом 49а, ауд. 02-102.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет государственной и муниципальной службы. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска маркерная.

Комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой. Во время лекции студент должен вести краткий конспект. Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции. Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

9.1. По подготовке к практическим занятиям

Подготовка к практическому занятию включает 2 этапа:

1-й – организационный;

2-й – закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна.

Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов.

В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

На занятии каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении.

Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано.

Каждая тема требует обязательного соотнесения теоретических вопросов с конкретным языковым материалом и предполагает формирование определенных практических навыков.

Однако формирование навыков эффективной речи не является прямым следствием овладения некоторым объемом теоретических знаний. Поэтому важно систематически выполнять задания практического характера как на аудиторных занятиях, так и в процессе самостоятельной работы, развивающей творческую работу студентов.

9.2. По подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции преподавателя, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины «Деловые коммуникации», выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

9.3. По подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Тестовые задания подготовлены на основе учебников и учебных пособий по дисциплине «Деловые коммуникации», изданных за последние 5 лет.

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать

меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Предлагаемые тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине «Деловые коммуникации». Для формирования заданий использована закрытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других литературных источников.

Контрольные тестовые задания выполняются студентами на семинарских занятиях. Репетиционные тестовые задания содержатся в рабочей учебной программе. С ними целесообразно ознакомиться при подготовке к контрольному тестированию.

9.4. По подготовке доклада

Для подготовки доклада по проблемным вопросам дисциплины «Деловые коммуникации» студенту необходимо выбрать тему доклада.

При подготовке студенту необходимо учитывать, что доклад - это вид научно-исследовательской работы, когда ставится проблема, приводятся разные точки зрения, а также вырабатывается аргументированный подход автора к ее решению. Доклад, как правило, составляет около 3 страниц машинописного текста, продолжительность выступления с докладом не превышает 10 минут.

Работа над докладом осуществляется в несколько этапов:

- 1) Подбор и изучение основных источников ;
- 2) Систематизация материала, его обобщение;
- 3) Выработка структуры доклада
 - а) формулировка темы, ее актуальности;
 - б) обозначение проблемных вопросов, основных подходов в науке и на практике к их решению;
 - в) гипотеза;
 - г) результаты, полученные автором, их обоснование;
 - д) доводы.
- 4) Написание текста доклада;
- 5) Подготовка к публичному выступлению с докладом, к ответам на вопросы аудитории, подготовка раздаточного материала/презентации.

В среднем, подготовка доклада в зависимости от сложности выбранной темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы составляет 3 часа.

9.5. По подготовке к написанию реферата

К самостоятельной работе студента относится выполнение домашней работы - написание реферата. При подготовке к выполнению работы необходимо пользоваться первоисточниками, учебниками, дополнительной литературой. Подготовка реферата позволяет углубить и закрепить знания по дисциплине, получить навыки исследовательской работы с источниками дисциплины «Деловые коммуникации», специальной литературой, развить умение самостоятельного анализа практических ситуаций и их решения, подготовки основных документов, используемых в практической деятельности.

До написания реферата студентам необходимо ознакомиться с программой дисциплины «Деловые коммуникации», глоссарием, относящимся к теме работы. С точки зрения содержания реферат должен отвечать следующим требованиям:

- Реферат должен быть выполнен самостоятельно, тождественные работы не засчитываются;
- В тексте работы отражена собственная позиция студента по проблемным вопросам, проведен анализ нескольких источников специальной литературы, сформулированы собственные выводы, приведены примеры;
- Ответы на поставленные вопросы являются достаточно полными и четкими;
- При цитировании текста указаны источники, из которых осуществлено заимствование.

В зависимости от качества подготовки студента к текущим аудиторным занятиям, время на подготовку к написанию реферата варьируется от 2 до 4 часов.

Задания для домашней работы по соответствующим темам содержатся в рабочей учебной программе. Номер темы реферата определяется по цифрам номера зачетной

книжки.

9.6. По подготовке к написанию эссе.

При изучении дисциплины студентам предлагается углубленно изучить проблемные вопросы дисциплины «Деловые коммуникации» посредством написания эссе.

Эссе представляет собой небольшой аналитический очерк (обычно 1,5 - 2 страницы), в котором изложена позиция автора по современному состоянию определенной проблемы дисциплины «Деловые коммуникации» и предложения по ее возможному решению. В среднем подготовка эссе в зависимости от сложности выбранной темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы составляет 3 часа.

Работа над эссе включает в себя следующие этапы:

1) Постановка проблемы - На данном этапе студенту необходимо подобрать и ознакомиться с источниками (желательно не менее 5 - соответствующие главы учебников, специальные статьи, монографические издания, эмпирические данные), систематизировать материал, выявить проблемные вопросы.

2) Осмысление проблем - Студентом осуществляется анализ существующих точек зрения по проблеме, формулируется точка зрения автора эссе и ее аргументация, продумывается структура эссе.

3) Написание текста в черновике - До написания итогового варианта эссе желательно составить конспект использованного материала, сделать авторские заметки, которые позволят логично выстроить текст эссе. Как правило, текст эссе содержит введение (постановка проблемы, обоснование актуальности), основную часть (суждения автора относительно проблемы с использованием и оценкой собранного материала), заключение (выводы автора, его предложения по решению проблемы).

4) Проверка и корректировка текста. Студенту следует оценить аргументацию, последовательность и логичность изложения, ясность своих суждений, соответствие текста правилам русского языка, оформление - принятым нормам.

Темы для написания эссе содержатся в рабочей учебной программе.

9.7. По подготовке к деловой игре

Самостоятельная работа студента включает подготовку к деловым и ролевым играм, проводимым на соответствующих семинарских занятиях. Подготовка к деловой игре предполагает, что студенты имеют необходимые знания по тематике игры, разработали и подготовили необходимый материал. Помимо этого студенту необходимо четко продумать свою роль в деловой игре - ознакомиться с функциями, правами, обязанностями соответствующего участника, продумать тактику и основные моменты своего выступления. В среднем, подготовка к деловой игре в зависимости от роли, качества подготовки к текущим аудиторным занятиям по дисциплине занимает около 2 часов.

Разработчик/группа разработчиков: Погулич Оксана Викторовна, доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 02.09.2020 г. № 1)**