

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА  
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»

ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 Л.Н.Костина  
«20» «06» .2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловые коммуникации»**

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» для студентов первого курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»), очной и заочной форм обучения

Автор,

разработчик:

ст.преподаватель, к.гос.упр. Я.В.Ободец

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания ПМК от

08.06.2017

№

10

дата

Председатель ПМК

  
(подпись)

Я.В. Ободец

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры

«Менеджмент непроизводственной сферы»

Протокол заседания кафедры от

09.06.2017

№

15

дата

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

В.В. Дорофиенко

(инициалы, фамилия)

### 1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является: формирование системы знаний об управлении коммуникациями и инструменты коммуникационной политики, формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности; приобретение студентами знаний основ делового общения в организации; закрепление навыков эффективного устного и письменного делового общения.

Код компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ОПК - 2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<b>знать:</b> основы коммуникационного процесса в организации;
		<b>уметь</b> применять современные методы и модели управления для повышения эффективности деятельности предприятий и организаций;
		<b>владеть:</b> способностью реализации творческого подхода для решения профессиональных задач
ОПК - 4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	<b>знать:</b> основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; роль невербальных коммуникаций в деловом общении; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основы делового протокола.
		<b>уметь:</b> использовать навыки бесконфликтного общения; определять тип проблем и планировать направления работы с проблемой; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков.
		<b>владеть:</b> техникой ведения

		эффективного диалога (коммуникативные навыки); современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
ПК-2	Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде;	<b>знать:</b> основные принципы и подходы к принятию управленческих решений
		<b>уметь:</b> применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; использовать полученные знания в области управления в реализации профессиональных навыков, а также в разработке и реализации управленческих решений;
		<b>владеть:</b> навыками психологического «чтения» языковой личности собеседника; способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; способностью к экономическому образу мышления; способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

## 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

В соответствии с утвержденным учебным планом дисциплина «Деловые коммуникации» отнесена к вариативной части профессионального цикла.

### 2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Список дисциплин, результаты которых необходимы для изучения данной дисциплины: «Введение в специальность», «Психология», «Русский язык и культура речи».

### 2.2. Дисциплины и/или практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Деловые коммуникации», необходимы обучающимся для освоения компетенций, формируемых такими учебными дисциплинами как «Методы принятия управленческих решений», «Управление продуктивностью и эффективностью в организациях», «Рыночная трансформация экономики региона», «Публичное управление».

**3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента**

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов		Форма обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	
		О	З	Очная	Заочная
				Семестр № 2	Семестр № 2
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>Количество часов на вид работы:</b>	
<b>Виды учебной работы, из них:</b>					
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>			<b>54</b>	<b>6</b>	
В том числе:					
Лекции			<b>18</b>	<b>4</b>	
Семинарские занятия			<b>36</b>	<b>2</b>	
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>			<b>18</b>	<b>66</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>					
В том числе:					
зачет			<b>зачет</b>	<b>зачет</b>	

**4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникационной деятельности</b>										
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. Формы устной деловой коммуникации.	2		4	2	8	2			8	10
Тема 1.2. Особенности межличностных коммуникаций	2		4	2	8				8	8

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятель- ная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Тема 1.3. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы	2		4	2	8				8	8
Тема 1.4. Невербальная коммуникация	2		4	2	8				10	10
<b>Итого по разделу:</b>	8		16	8	32	2			34	36
<b>Раздел 2. Деловая коммуникация и переговоры</b>										
Тема 2.1. Деловой этикет. Презентация	2		4	2	8				8	8
Тема 2.2. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	2		4	2	8	2		2	8	12
Тема 2.3. Деструктивное общение и методы управления конфликтами	4		8	2	14				8	8
Тема 2.4. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	2		4	4	10				8	8
<b>Итого по разделу:</b>	10		20	10	40	2		2	32	36
<b>Всего за семестр:</b>	18		36	18	72	4		2	66	72

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты коммуникационной деятельности</b>				
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. Формы устной	Определение, значение и содержание коммуникаций и информации. Цели коммуникации. Модель коммуникационного процесса	Семинарское занятие 1 1. Понятие, сущность и формы коммуникации. 2. Понятие информации, виды и источники	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
деловой коммуникации.	ИСКП. Этапы (компоненты) коммуникационного процесса. Коммуникационные роли. Модели коммуникации (модель Аристотеля; Лассуела; Ю. Воронцова; модель ИСКП). Формы деловых коммуникаций (деловая беседа, деловые переговоры, публичная речь, деловое совещание).	<b>Семинарское занятие 2</b> 1. Модели коммуникаций: модель Аристотеля; Лассуела; Ю. Воронцова; модель ИСКП. 2. Формы деловых коммуникаций	2	
<b>Тема 1.2.</b> Особенности межличностных коммуникаций	Структура и содержание общения. Типы межличностных коммуникаций. Перцептивная и коммуникативная сторона общения.	<b>Семинарское занятие 3</b> 1. Структура общения. 2. Типы межличностных коммуникаций (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная коммуникации).	2	
		<b>Семинарское занятие 4</b> 3. Принципы формирования первого впечатления Коммуникативная сторона общения	2	
<b>Тема 1.3.</b> Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы	Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Культура речи.	<b>Семинарское занятие 5</b> 1. Виды речи. 2. Алгоритм активного слушания 3. Речь как источник информации	2	
		<b>Семинарское занятие 6</b> 1. Обратная связь 2. Диалог (полилог) и монолог 3. Устная и письменная речь 4. Культура речи	2	

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
<b>Тема 1.4.</b> Невербальная коммуникация	Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Мимика и жесты.	<b>Семинарское занятие 7</b> 1. Акустическая и оптическая система отражения невербального поведения человека	2	
		<b>Семинарское занятие 8</b> 1. Мимика и жесты при проведении деловых переговоров и совещаний	2	
<b>Тема 2.1</b> Деловой этикет. Презентация	Понятие «этикет», формы делового этикета. Презентация. Речевые приемы презентации. Психологические приемы презентации	<b>Семинарское занятие 9</b> 1. Деловой этикет 2. Понятие «презентация». 3. Речевые приемы презентации	2	
		<b>Семинарское занятие 10</b> 1. Психологические приемы презентации 2. Фрустрации	2	
<b>Тема 2.2</b> Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	Понятия и разновидности коммуникативных барьеров. Классификация коммуникативных барьеров. Пути преодоления коммуникативных барьеров	<b>Семинарское занятие 11:</b> 1. Понятие коммуникативные барьеры. 2. Классификация коммуникативных барьеров 3. Виды барьеров (вербальные, невербальные, личностные)	2	2
		<b>Семинарское занятие 12:</b> 1. Культурные, организационные, социальные, физические барьеры. 2. Пути совершенствования искусства общения 3. Методы совершенствования	2	



Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
		коммуникаций в организациях		
<b>Тема 2.3</b> Деструктивное общение и методы управления конфликтами	Формы деструктивного общения Методы управления конфликтами	<b>Семинарское занятие 13:</b> 1.Корыстные формы общения 2. Агрессивные формы общения 3. Конфликтные формы общения	2	
		<b>Семинарское занятие 14:</b> 1. Функции конфликтов 2.Классификация конфликтов в организации	2	
		<b>Семинарское занятие 15:</b> 1.Основные причины конфликта 2.Структурные методы	2	
		<b>Семинарское занятие 16:</b> 1.Межличностные методы 2.Схема разрешения конфликта (семь шагов)	2	
<b>Тема 2.4.</b> Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	Массовая коммуникация. Социальные теории изучения СМИ. Эмоциональная сторона восприятия СМИ. Потребности аудитории и их символическое удовлетворение	<b>Семинарское занятие 17:</b> 1.Понятие «массовая коммуникация». 2. Классы последствий воздействия СМИ. 3.Теория культивирования 4. Теории социализации	2	
		<b>Семинарское занятие 18:</b> 1.Когнитивная (конструктивистская) теория 2. Понятия «эмоции» и «эмпатия» 3. Социально-психологические потребности и функции СМИ	2	

## **5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Деловые коммуникации: конспект лекций для студентов первого курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непромышленной сферы») очной/заочной форм обучения / сост. Я.В. Ободец – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2016. - 160 с. (в электронном виде, режим доступа: <https://drive.google.com/drive/folders/0B66PkWjwU5AKV2g4a0VBR1Z4cms>).

2. Деловые коммуникации: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов первого курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: «Менеджмент непромышленной сферы») очной/заочной форм обучения / сост. Я.В. Ободец. – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2016. – 59 с.

3. Деловые коммуникации: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов первого курса образовательного уровня «бакалавр» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль: «Менеджмент непромышленной сферы») очной/заочной форм обучения / сост. Я.В. Ободец. – Донецк: ГОУ ВПО ДонАУиГС, 2016. – 67 с.

### **Перечень вопросов для самоподготовки**

1. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации
2. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации.
3. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
4. Техники установления контакта в деловом общении
5. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях
6. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии
7. Особенности внутренних коммуникаций в организации
8. Фазы проведения беседы
9. Способы привлечения внимания слушателей
10. Аргументация в деловой коммуникации
11. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
12. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
13. Деловые межкультурные коммуникации.
14. Национальные особенности деловых коммуникаций.
15. Стадии протекания делового конфликта

### **5.2. Перечень основной учебной литературы**

1. Деловое общение: Учеб. пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 4-е изд. – М.: Изд.-торг. корпорация «Дашков и К», 2011. – 528 с.

2. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко и В.А. Коноваленко. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 468 с.

3. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие. М. : ИНФРА-М, 2010.

4. Науменко, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие. Издательство Тюменского государственного университета, 2012. - 408 с.

5. Сосновская, А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. - 180 с

### **5.3. Перечень дополнительной литературы**

1. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. М., Мысль, 2010. – 452 с.
2. Борисов, В.К., Панина Е.М., Панов М.И., Тумина Л.Е., Петрунин Ю.Ю. Основы делового общения. – М.: Изд-во Форум, 2010. – 176 с.
3. Бороздина Г.В., Психология делового общения — М.:ИНФРА-М, 2010.
4. Негус, К. Креативность. Коммуникация и культурные ценности / К. Негус, М. Пикеринг. Харьков, 2010. – 259 с.
5. Спэнгл, М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте / М. Спэнгл, М. Айзенхарт. Харьков, 2010. – 117 с.
6. Мунин, А.Н. Деловое общение: Курс лекций: Учебное пособие / А.Н. Мунин. – 2-е изд. – М.: Флинта, НОУ ВПО «МПСИ», 2010. – 376 с.
7. Психология делового общения: Учебное пособие / Н.И. Леонов. – 4-е изд., стереотип. - М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2010. – 256 с.

### **6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Государственная программа Российской Федерации "Информационное общество (2011 - 2020 годы)", Утвержденная Распоряжением Правительства № 1815-р от 20 октября 2010 года, в редакции распоряжения № 2161-р от 2 декабря 2011 года // [http://base.garant.ru/199708/#block\\_11000](http://base.garant.ru/199708/#block_11000)
2. Тангалычева Р.К. Теории и кейсы межкультурной коммуникации в условиях глобализации / Р.К. Тангалычева. - СПб: Алетейя, 2012. - 247 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=110113>
3. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие / Т.Н. Персикова. - М.: Логос, 2008. - 114 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84788>
4. Храменко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храменко. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>
5. Чудинов А.П. Деловое общение: практикум: учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>
6. <http://www.elitarium.ru>
7. <http://www.dist-cons.ru>

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

#### **7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)**

Электронные презентации используются студентами на семинарских занятиях во время докладов; во время подготовки и для оценки индивидуальной работы осуществляется взаимодействие с обучающимися посредством электронной почты. Skype, для проведения дистанционного обучения и консультаций.

#### **7.2. Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

*Программное обеспечение не применяется.*

### 7.3. Перечень информационных справочных систем (при необходимости)

Доступ к электронным библиотечным ресурсам ГОУ ВПО ДонАУиГС  
<http://vk.com/lib406>

## 8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

### 8.1. Виды промежуточной аттестации.

За учебный семестр проводится два контроле: текущий и итоговый. Текущий контроль проводится по показателям посещения занятий каждым студентом и по выполнению им задач текущего контроля.

Тема засчитывается, если студент набрал не менее 60% баллов. В случае, если студент получил неудовлетворительную оценку, он может повторно сдать этот раздел, но не более одного раза. В случае неудовлетворительного повторной сдачи студенту выставляется неудовлетворительная оценка, учитывается при выставлении итоговой оценки. Повторная сдача происходит на внеаудиторных консультациях.

В случае отсутствия студента на промежуточной аттестации без уважительной причины оценка ему не выставляется.

Итоговый контроль усвоения учебного материала осуществляется по результатам промежуточного контроля. Итоговая оценка выставляется как сумма баллов за промежуточные контроли без организации экзаменационной сессии. При этом оценка «отлично» выставляется если студент набрал более 90 баллов, «хорошо» - 75-89 баллов, «удовлетворительно» - 60-74 баллов.

Итоговые оценки по результатам итогового контроля доводятся до сведения студентов в течение недели, следующего за выставлением итоговых оценок.

Студенты, которые намерены повысить итоговую оценку по результатам текущего контроля, получают право получить зачет.

### 8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS представлен в таблице.

Средний балл по дисциплине (текущая успеваемость)	Отношение полученного студентом среднего балла по дисциплине к максимально возможной величине этого показателя	Оценка по государственной шкале	Оценка по шкале ECTS	Определение
4,5 – 5,0	90% – 100%	5	A	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей (до 10%)
4,0 – 4,49	80% – 89%	4	B	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 20%)
3,75 – 3,99	75% – 79%	4	C	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 25%)
3,25 – 3,74	65% – 74%	3	D	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством

				недостатков (до 35%)
3,0 – 3,24	60% – 64%	3	Е	достаточно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии, но со значительным количеством недостатков (до 40%)
до 3,0	35% – 59%	2	FX	неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи (ошибок свыше 40%)
	0 – 34%	2	F	неудовлетворительно – надо поработать над тем, как получить положительную оценку (ошибок свыше 65%)

### 8.3. Критерии оценки работы студента.

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

#### 8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

*Пример типового задания* из оценочных средств, определенных в рамках данной дисциплины для проведения текущей, промежуточной аттестации по пунктам:

а) Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

#### Перечень вопросов к зачету.

1. Теории и модели коммуникаций.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Вербальные средства деловой коммуникации.
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
7. Неформальные коммуникации в организации.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
9. Техники установления контакта в деловом общении.

10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
14. Классическая схема публичного выступления.
15. Специфика письменных коммуникаций.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях.
17. Методы разрешения деловых конфликтов.
18. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Деловая дискуссия.
20. Техника установления контакта в деловом общении.
21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров.
28. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
29. Базовые понятия теории коммуникации.
30. Структура общения.
31. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
32. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций. Условия эффективной деловой коммуникации.
33. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
34. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
35. Процесс управления организационными коммуникациями.
36. Классификация коммуникаций в организации.
37. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
38. Коммуникативные сети.
39. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
40. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
41. Фазы проведения беседы.
42. Средства установления контакта.
43. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
44. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
45. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
46. Коммуникативные типы деловых партнеров.
47. Классическая схема публичного выступления.
48. Работа с информацией на этапе подготовки.
49. Способы привлечения внимания слушателей.

50. Особенности коммуникаций по телефону.
51. Подготовка и ведение телефонных разговоров.
52. Телефонный этикет.
53. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки.
54. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
55. Деловые коммуникации в Интернет - блогах и на профессиональных форумах.
56. Аргументация в деловой коммуникации.
57. Способы аргументации.
58. Стадии протекания делового конфликта.
59. Элементы структуры конфликта.
60. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
61. Конструктивное разрешение конфликта.
62. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
63. Организация и планирование совещания
64. Типы совещаний. Проведение совещаний. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
65. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
66. Подготовка к переговорам: определение задач, сбор информации, определение состава участников, определение предмета переговоров и позиций сторон, определение места проведения переговоров подготовка документов и повестки.
67. Ведение деловых переговоров: уточнение интересов позиций сторон, обсуждение, достижение соглашения. Виды и этапы принятия решений.
68. Деловые межкультурные коммуникации.
69. Национальные особенности деловых коммуникаций.
70. Культура организации международных коммуникаций
71. Этикет делового контакта: при деловых встречах и приемах, на совещаниях.
72. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
73. Принципы и правила международного делового этикета.

Для получения оценки «отлично» студент должен глубоко и досконально знать материал всех разделов данной дисциплины: понятие коммуникации, ее виды и средства, этапы и модели коммуникационного процесса, понятие и формы коммуникационного менеджмента, стратегию и тактику деловых коммуникаций, виды рекламной коммуникации, понятие конфликтов, виды и причины возникновения конфликтов, методы борьбы с конфликтами в организациях, а также иметь практические навыки решения задач продвижения товаров и услуг на рынок, формирование коммуникационного бюджета и коммуникативного плана.

За полный ответ на все поставленные вопросы при наличии отдельных неточностей в определении понятий дисциплины, решении ситуационных задач студент получает оценку «хорошо».

Оценку «удовлетворительно» получает студент, когда фрагментарно знает базовый материал, допускает ошибки в определении понятий дисциплины, решении задач.

Оценку «неудовлетворительно» получает студент при ответе, из которого видно, что студент не усвоил базовый материал по учебной дисциплине, а потому не смог четко изложить основные теоретические положения по разработке коммуникационной стратегии организации, формирование коммуникационного бюджета и коммуникативного плана.

### **8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности**

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине «Деловые коммуникации» применяется балльная система оценки студента.

Семестровый зачет проводится по результатам текущего контроля в обязательном присутствии студентов.

Максимальное число баллов за семестр – 100. Максимальное число баллов по результатам текущей работы в семестре – 80. Максимальное число баллов на зачете – 20.

В случае набора студентом по результатам текущей работы в семестре от 60 до 80 баллов, зачет выставляется автоматически. Однако если студент желает повысить свой балл, то он сдает зачет.

Минимальное число баллов за текущую работу в семестре – 40. Студент набравший в семестре менее 40 баллов может заработать необходимые баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины или выполнив обязательные задания, для того чтобы быть допущенным до зачета.

Студент, набравший за текущую работу менее 40 баллов, как не выполнивший всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы по разделам, выносимым на зачет, а также предлагается дополнительно к выполнению две ситуационные задачи, что позволит определить сформированность компетенций и получить дополнительные баллы.

Для получения оценки «зачтено» суммарное количество баллов студента по результатам работы в семестре и на зачете, должна быть не менее 60 баллов.

Структура балльной оценки:

качество подготовки к семинарскому занятию (правильность изложения при ответе на устные вопросы, наличие выполненных практических аудиторных и домашних заданий, задач и т.д.), корректность и вежливость при ответе на вопрос, а также в ходе дискуссии между студентами при обсуждении темы семинарского занятия, общая активность в течение семестра, нестандартность ответа на семинарском занятии – от 0 до 5 баллов за одно семинарское занятие, но не более 45 баллов за семестр.

выступление с докладом – от 0 до 5 баллов за доклад.

зачет – 20 баллов (оценивается в баллах от 0 до 20).

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Рекомендации, предлагаемые оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении курса. Рекомендуются такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы курса; изучить и законспектировать соответствующие разделы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 рефератов или 1 реферата и 1 презентации (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой дисциплины), согласно перечню тем индивидуальных работ, с последующим докладом на семинаре.

Руководить выполнением индивидуальной работы, проверять и оценивать ее будет руководитель семинарских занятий.

Реферат (от лат. referre – докладывать, сообщать) – краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий



или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Содержание реферата включает в себя:

1. Титульный лист оформляется в соответствии с требованиями к научным работам;
2. Содержание/оглавление дает представление о логике и структуре работы;
3. Введение должно содержать обоснование значимости проблемы или опасности игнорирования данной темы в обществе и семье. Введение включает в себя формулировку цели, задач работы, описание актуальности и практической значимости проблемы, теоретический обзор выбранной темы с указанием степени ее разработанности на современном этапе;
4. Основная часть должна содержать раскрытие темы работы и может делиться на разделы/главы, подразделы, согласно логике исследуемой темы и объему представленного материала;
5. Заключительная часть должна включать выводы, к которым пришел автор в результате исследования, а также самоанализ в виде описания трудностей, возникших при исследовании выбранной тематики;
6. Список использованной литературы оформляется в соответствии с требованиями к научным работам и должен составлять не менее 8-10 наименований;
7. Работа может содержать словарь/глоссарий и приложения

Помимо четко изложенного и структурированного материала, обязательно наличие выводов по каждому параграфу и общих по всей работе. Цитирование работ отдельных авторов необходимо приводить со ссылкой на источники их опубликования, что приводятся в конце работы в списке использованной литературы. Объем реферата должен составлять 15-20 страниц печатного текста через 1,5 интервала, 14 шрифтом Times New Roman, параметры полей страницы: левое – 30 мм, верхнее, нижнее, правое – 20 мм, отступ абзаца – 1,25 см.

Доклад реферата в виде мультимедийной презентации представляется в виде основных тезисов на 5-7 минут по результатам исследованной в реферате темы с демонстрацией иллюстративного и/или наглядного материала.

### *Темы рефератов*

1. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Техники установления контакта в деловом общении.
7. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
8. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
9. Основные понятия этики и этикета делового общения
10. Национальные особенности делового этикета
11. Атрибуты делового общения
12. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
13. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
14. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.
15. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
16. Классификации коммуникативных барьеров.

17. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер.

18. Способы организации эффективной деловой коммуникации

19. Конфликтные ситуации в деловом общении.

20. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

21. Критика как способ управления конфликтом.

22. Корпоративная этика.

23. Массовые коммуникации как способ управления массами

24. Взаимодействие органов власти и СМИ

### ***Показатели и критерии оценки реферата***

Показатели оценки	Критерии оценки	Баллы (max)
1. Новизна реферата	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений	20
2. Степень раскрытия сущности проблемы	Соответствие содержания теме реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал	30
3. Обоснованность выбора источника	круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов)	20
4. Соблюдение требований к оформлению	правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата.	20
5. Грамотность	отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль	10

Шкалы оценок:

- 80 - 100 баллов – оценка «отлично»
- 60 - 79 баллов – оценка «хорошо»
- 30 - 59 баллов – оценка «удовлетворительно»
- 0 - 29 баллов – оценка «неудовлетворительно»

### ***Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции***

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных

ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

### ***Методические рекомендации к семинарским занятиям***

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении семинарского занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

***Рекомендации по работе с литературой.*** Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

При изучении дисциплины необходимы лекционные аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием имеющемся в ГОУ ВПО ДонАУиГС.

### **11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)**

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

### **СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ НА 20\_\_\_/20\_\_\_ УЧЕБНЫЙ ГОД «Деловые коммуникации»**

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

профили «Менеджмент непроизводственной сферы», «Управление в сфере экономической конкуренции»

**ДОПОЛНЕНО** (с указанием раздела РПУД)

<b>ИЗМЕНЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
<b>УДАЛЕНО</b> (с указанием раздела РПУД)	
Реквизиты протокола заседания кафедры от _____ № _____ дата	