

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 27.04.2024 16:34:03  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**Государственной службы и управления**

**Кафедра**

**Теории управления и государственного  
администрирования**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.27**

**"Деловые коммуникации"**

**Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  
**Профиль "Региональное управление и местное самоуправление"**

Квалификация

***Бакалавр***

Форма обучения

***Очно-заочная***

Общая трудоемкость

***3 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2024***

Донецк  
2024

Составитель:

ст. преподаватель

\_\_\_\_\_ С.М. Качан

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Д.В. Колесников

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016)

Образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (приказ ФГБОУ ВО «РАНХиГС» от 15.04.2024 г. № 01-7397)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление Профиль "Региональное управление и местное самоуправление", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12/4.

Срок действия программы: 2024-2029

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования  
Протокол от 08.04.2024 № 11

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, Е.В. Хасанова

\_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канл. экон.навк. Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канл. экон.навк. Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2028 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд. экон.наук, Хасанова Е.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;</li> <li>- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;</li> <li>- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.</li> </ul>	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;</li> <li>- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;</li> <li>- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;</li> <li>- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.</li> </ul>	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О.27
<i>1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Система государственного и муниципального управления	
Введение в профессиональную деятельность	
Этика государственной и муниципальной службы	
Теория и практика управления	
Имиджология и самопрезентация личности	
Русский язык и культура речи	
<i>1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении	
Связи с общественностью в органах власти	
Муниципальное управление и местное самоуправление	
Теория организации	
Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	
Принятие и исполнение управленческих решений	
Организация личного труда государственных и муниципальных служащих	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК-7.2: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в процессе обеспечения функционирования государственной и муниципальной службы Российской Федерации</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;
<b>Уровень 2</b>	основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;
<b>Уровень 2</b>	осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования

	государственной службы Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	осуществлять основные внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации;
<b>Уровень 2</b>	навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	навыками осуществления основных внутриорганизационные и межведомственные коммуникации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования государственной службы Российской Федерации; навыками учитывать особенности процесса коммуникаций в обеспечении функционирования муниципальной службы Российской Федерации.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>УК ОС-3.1: Способен применять знания о роли личности для организации совместной деятельности в группе и особенностях коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;
<b>Уровень 2</b>	основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;
<b>Уровень 3</b>	основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; различать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;
<b>Уровень 2</b>	определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе;
<b>Уровень 3</b>	определять основные роли личности для организации совместной деятельности в группе; различать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе;
<b>Уровень 2</b>	навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе;
<b>Уровень 3</b>	навыками определения основных ролей личности для организации совместной деятельности в группе; навыками учитывать особенности основных ролевых позиций личности в командной работе; навыками учитывать особенности коммуникаций в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПКо ОС-3.1: Знание базовых технологий и методов формирования коммуникативной политики</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	базовые технологии коммуникативной политики;
<b>Уровень 2</b>	базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики;
<b>Уровень 3</b>	базовые технологии коммуникативной политики; методы формирования коммуникативной политики; особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей

Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	использовать базовые технологии коммуникативной политики;
<b>Уровень 2</b>	использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики;
<b>Уровень 3</b>	использовать базовые технологии коммуникативной политики; применять основные методы формирования коммуникативной политики; учитывать и применять особенности коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей.
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	навыками применения технологий коммуникативной политики;
<b>Уровень 2</b>	навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики;
<b>Уровень 3</b>	навыками применения технологий коммуникативной политики; методикой формирования коммуникативной политики; навыками учета особенностей коммуникации государственных и муниципальных служащих на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей.

**В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации" обучающийся должен:**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;
	теоретические основы социальной коммуникации и коммуникативного категориального аппарата;
	общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	самостоятельно применять теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;
	самостоятельно различать общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	навыками правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
	навыками практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.

### 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

### Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Зачет

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

### 2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
---	----------------	-------	-------------	------------	------------	------------

<b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b>						
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Лек/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5		
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Сем зан/	2	4		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5		
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Ср/	2	6		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5		
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	2	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	2	9		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Лек/	2	0		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Ср/	2	9		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3		

коммуникации /Лек/				.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4		
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4		
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Ср/	2	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4		
<b>Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации</b>						
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	2	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э5		
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э5		
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	2	9		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э6		
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Лек/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Ср/	2	8		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3		
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Лек/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3. 1 Л3.2 Л3.3		



				Э5 Э7		
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7		
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Ср/	2	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7		
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7		
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7		
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	2	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7		
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Лек/	2	0		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6		
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Сем зан/	2	2		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6		
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Ср/	2	9		Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6		
/Конс/	2	2				

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации.

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>4.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>1. Основная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л1.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020
<b>2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Веселкова, Т.В., Выходцева, И.С., Любезнова, Н.В.	Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие (264 с.)	Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020
Л2.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров: практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020
Л2.3	Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова	Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : учебное пособие (288 с.)	Москва : Альпина Паблишер, 2020
<b>3. Методические разработки</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	С. М. Качан	Деловые коммуникации : конспект лекций для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной / заочной форм обучения (135 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
ЛЗ.2	С.М. Качан	Деловые коммуникации : методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») всех форм обучения (64 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024
ЛЗ.3	С.М. Качан	Деловые коммуникации : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») всех форм обучения (62 с.)	Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2024

<b>4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>		
Э1	Загоруля, Т. Б. Коммуникативные технологии [Текст] : учеб. пособие / Т. Б. Загоруля ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : [Изд-во Урал. гос. экон. ун-та], 2020. – 94 с.	<a href="http://men.usue.ru/images/Zagorulya%20TB%20Kommunications.pdf">http://men.usue.ru/images/Zagorulya%20TB%20Kommunications.pdf</a>
Э2	Матвеева, А. И. Основы деловых коммуникаций [Текст] : учеб. Пособие / А. И. Матвеева, А. В. Сарапульцева ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : [Изд-во Урал. гос. экон. ун-та], 2021. – 113 с.	<a href="http://kafist.usue.ru/images/uch_posob/%20%20%202017.pdf">http://kafist.usue.ru/images/uch_posob/%20%20%202017.pdf</a>
Э3	Мирошниченко А.А. Деловое общение: учебно методический комплекс. [Электронный ресурс]. / А.А. Мирошниченко.	<a href="http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index">http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index</a>
Э4	Сурикова, Т. И. Лингвистические основы деловой коммуникации : Учебник / Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, факультет журналистики ; Санкт-Петербургский государственный университет. - 1-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 248 с.	<a href="http://znanium.com/catalog/document?id=376763">http://znanium.com/catalog/document?id=376763</a>
Э5	Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2022. - 431 с.	<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/1028716">https://new.znanium.com/catalog/product/1028716</a>
Э6	Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 "Экономика" и 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов, Н. Н. Анодина. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 136 с.	<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/894973">https://new.znanium.com/catalog/product/894973</a>
Э7	Кольшшкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : Учебное пособие для вузов / Кольшшкина Т. Б., Шустина И. В. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 163 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/452463">https://urait.ru/bcode/452463</a>
<b>4.3. Перечень программного обеспечения</b>		
<p>Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</p> <p>Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.</p> <p>Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)</p>		
<b>4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>		
<p>Каталог АБИС UNILIB - <a href="http://unilib.dsum.internal">http://unilib.dsum.internal</a></p> <p>Электронно- библиотечная система ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» - <a href="https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/">https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/</a></p>		

Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks

<https://www.iprbookshop.ru>

Договор № 69/У от 21.10.2021

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитории № 412 и 414 учебного корпуса № 6. – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран, телевизор, wifi-роутер; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, выкатная, доска, демонстрационные плакаты, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).

Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Коммуникация – это:

- A. взаимодействие двух или более уникальных и сложных систем, происходящего в разных ситуациях с использованием различных средств и каналов общения;
- B. трансляция информации через средства технической связи;
- C. управленческое общение между людьми;
- D. стилистическое оформление речи с использованием различных средств и каналов общения.

Задание 2. Эффективность коммуникаций зависит от:

- A. выбора соответствующего объекта коммуникации;
- B. выбора соответствующего ситуации стиля коммуникации;
- C. выбора соответствующего субъекта коммуникации;
- D. выбора соответствующего стиля объекта коммуникации;

Задание 3. Деловая коммуникация – это:

- A. это сознательное, адресное и целесообразное информационное воздействие на партнеров по коммуникации;
- B. порядок проведения заседаний, конференций, совещаний, съездов;
- C. это способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- D. это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Задание 4. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- A. имеет нематериальную природу;
- B. имеет материальную природу;
- C. неограниченна пространством;
- D. обладает возрастающей полезностью.

Задание 5. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- A. зарождение и выбор идеи;
- B. кодирование и выбор канала;
- C. передача информации;
- D. обратная связь.

Задание 6. Устные виды делового общения разделяются на:

- A. монологические, диалогические и полилогические;
- B. групповые, межличностные и массовые;

- С. печатные и рукописные;
- Д. художественные и научные.

Задание 7. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- А. объективность, экспрессивность, точность;
- В. точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- С. точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- Д. ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

Задание 8. По источникам регулирования процесса коммуникации могут быть:

- А. формальные и неформальные;
- В. внешние и внутренние;
- С. двусторонние и многосторонние;
- Д. длительные и кратковременные.

Задание 9. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- А. тембр речи, темп, высота, громкость;
- В. взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- С. почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
- Д. рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Задание 10. Убеждение как средство воздействия в процессе коммуникации наиболее эффективно в том случае, когда:

- А. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации и настроен на ее критический анализ;
- В. отсутствуют аргументы, которые использует субъект для достижения своей цели;
- С. адресат не заинтересован в получении достаточной информации и настроен на некритический анализ;
- Д. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации, но использует коммуникатор для достижения своей цели.

Задание 11. Каналы коммуникации в организации делятся на:

- А. личные и групповые;
- В. формальные и неформальные;
- С. статистические и физические;
- Д. информационные и неинформационные.

Задание 12. Какой из названных коммуникационных моделей не существовало:

- А. модель общения Лассуела;
- В. модель действия Шеннона-Уивера;
- С. модель вербальной коммуникации Макса Вебера;
- Д. модель языковой коммуникации Романа Якобсона

Задание 13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- А. альтернативные;
- В. зеркальные;
- С. информационные;
- Д. риторические.

Задание 14. Потери информации в вербальном общении при односторонней связи составляют величину:

- А. около 25%;
- В. более 90%;
- С. более 76%;
- Д. менее 5%.

Задание 15. Имидж, который подается окружающим, состоит из следующих частей:

- А. проекционного имиджа, общественного имиджа, приобретенного имиджа;
- В. общественного имиджа, приобретенного имиджа;
- С. собственного воображаемого имиджа, проекционного имиджа, приобретенного имиджа;

Д. общественного имиджа, проекционного имиджа.

Задание 16. Основные компоненты имиджа делового человека:

- А. наглость, эгоизм, грубость, жестокость, психическая неуравновешенность;
- В. иерархическое расположение человека;
- С. умение драться, положение рук, боевая стойка, умение делать сальто, размер мышц, ловкость;
- Д. внешний вид, интеллектуальное впечатление, психологические характеристики, социально-психологические характеристики, социальные характеристики, статусное восприятия.

Задание 17. Деловой этикет – это:

- А. правила поведения в системе делового общения;
- В. следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;
- С. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
- Д. выполнение требований должностной инструкции.

Задание 18. Желательно, чтобы в число участников совещания входили люди, способные в ходе коллективной умственной деятельности выполнять роли:

- А. «критика»; «оратора», «плагиатора»,
- В. «эксперта», «организатора», «критика»;
- С. «эксперта», «генератора идей», «критика»;
- Д. «критика»; «оратора», «организатора».

Задание 19. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

- А. диктаторское совещание;
- В. автократическое совещание;
- С. сегрегативное совещание;
- Д. дискуссионное совещание.

Задание 20. Продолжительность совещания не должна превышать:

- А. 10 - 15 минут;
- В. 1,5 – 2 часа;
- С. 20 - 30 минут;
- Д. около 1 часа.

Задание 21. К положительным характеристикам совещаний не относятся:

- А. возможность оперативно в короткие сроки получить нужную информацию;
- В. ознакомиться с различными точками зрения на проблему и пути ее решения;
- С. высокая стоимость совещаний и неопределенность коллективной ответственности;
- Д. возможность принять коллективное решение.

Задание 22. По окончании совещания необходимо оформить:

- А. стенограмму или протокол;
- В. диаграмму или диаграмму;
- С. протокол или выписку;
- Д. протокол или деловое письмо.

Задание 23. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?

- А. информационных вопросов;
- В. контрольных вопросов;
- С. направляющих вопросов;
- Д. провокационных вопросов.

Задание 24. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:

- А. разрешение конфликта;
- В. предупреждение конфликта;
- С. завершение конфликта;
- Д. эскалация конфликта.

Задание 25. Публичная коммуникация во время выступления не предусматривает их:

- A. активную мыслительную деятельность;
- B. активную мимическую деятельность;
- C. активную физическую деятельность;
- D. концентрацию внимания для принятия и обработки информации.

Задание 26. Различают следующие виды докладов:

- A. политический; отчетный, деловой, научный;
- B. информационный; отчетный, деловой, научный;
- C. информационный; статистический, научный;
- D. политический; деловой, аналитический.

Задание 27. Какой из названных типов жестов, которые применяет человек при коммуникации, не существует:

- A. коммуникативные жесты
- B. подчеркивающие жесты;
- C. социальные жесты;
- D. модальные жесты.

Задание 28. К преимуществам письменных коммуникаций не относятся:

- A. фиксированная информация, на которую можно сослаться впоследствии;
- B. одно и то же сообщение можно отправить сразу многим людям;
- C. служат средством передачи конфиденциальной информации;
- D. задержка по времени между отправкой и получением.

Задание 29. В деловом письме не допускается:

- A. лаконичность;
- B. комплимент;
- C. реквизиты;
- D. юмор.

Задание 30. Что не является правилом эффективной доставки любого сообщения, независимо от используемых средств и каналов:

- A. максимально сфокусировать внимание на получателе сообщения;
- B. прибегать к множеству каналов связи;
- C. как можно быстрее отправлять сообщение, не перепроверив содержание;
- D. добиваться обратной связи.

## 5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Основные определения деловых коммуникаций.
4. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
5. Типология деловых коммуникаций.
6. Научные проблемы деловых коммуникаций.
7. Коммуникации и корпоративная культура.
8. Понятие коммуникативной компетентности.
9. Коммуникативная компетентность руководителя в деловом взаимодействии.
10. Стили коммуникаций как характеристика менеджера.
11. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
12. Методы психологического воздействия в деловых коммуникациях.
13. Влиятельность аргументации в коммуникации.
14. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
15. Влияние личности, группы, толпы в деловых коммуникациях.
16. Транзакционный анализ Эрика Берна.
17. Средства и каналы коммуникации.
18. Модели и контекст коммуникации.
19. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.

20. Развитие и сущность понятия «имиджа» в деловых коммуникациях.
21. Составляющие имиджа делового человека.
22. Успешный имидж. Создание гармоничного образа.
23. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.
24. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
25. Факторы, влияющие на создание имиджа.
26. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
27. Этикет в деловых коммуникациях.
28. Визитные карточки в деловых коммуникациях.
29. Требования к устному деловому общению.
30. Стандартные этикетные ситуации в деловых коммуникациях.
31. Система речевых формул в деловых коммуникациях.
32. Выбор темы и определение цели выступления.
33. Подготовка к публичному выступлению.
34. Произнесение публичных выступлений.
35. Технические правила речи.
36. Принципы речевого воздействия в деловой риторике.
37. Деловая дискуссия.
38. Культура проведения спора.
39. Слушание в процессе общения.
40. Понятие совещания и технология подготовки к его проведению.
41. Понятие заседания и собрания и технология подготовки к их проведению.
42. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
43. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
44. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.
45. Виды деловых публичных выступлений.
46. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.
47. Невербальные коммуникации в деловой сфере.
48. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе.
49. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения.
50. Визуальная поддержка устного выступления.
51. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
52. Функции письменного сообщения.
53. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
54. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
55. Общепринятые правила деловой переписки.
56. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
57. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
58. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
59. Определение аудитории для публичного выступления.
60. Подготовка и структура публичного выступления.
61. Подготовка и проведение совещания.
62. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
63. Поведение оратора во время публичного выступления.
64. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
65. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
66. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
67. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
68. Ролевая идентификация членов группы в организации.
69. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
70. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
71. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
72. Модели коммуникационного процесса.
73. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.



**5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устный опрос.  
Реферат.  
Тезисы докладов.  
Ответы на контрольные и дискуссионные вопросы.  
Контроль знаний раздела учебной дисциплины.

**РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

**РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

К зачету по дисциплине "Деловые коммуникации" необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале освоения дисциплины ознакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- РПД;
- перечнем знаний, умений, которыми обучающийся должен овладеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебниками, учебными пособиями, конспектом, методическими рекомендациями, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к проведению зачета.

Основные цели освоения дисциплины:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

Основные задачи дисциплины:

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;
- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;
- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;

- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Деловые коммуникации" проводится в соответствии с учебным планом.

В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине "Деловые коммуникации" предполагает контактную форму работы (лекционные занятия, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.