

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 17.12.2025 12:56:39
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.20. Деловые коммуникации

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление
(наименование образовательной программы)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

2022

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Качан С.М., старший преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования

Заведующий кафедрой:

Хасанова Е.В., канд. экон. наук, заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования факультета государственной службы и управления.

Протокол № 3 от «06» ноября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ 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.

1.2. УЧЕБНЫЕ 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.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.0

1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Система государственного и муниципального управления

Введение в профессиональную деятельность

Теория управления

1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:

Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении

Связи с общественностью в органах власти

Муниципальное управление и местное самоуправление

Теория организации

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-4.1: Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

Знать:

Уровень 1 основные стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах;

Уровень 2 основные стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах; основы адаптации речи к ситуациям взаимодействия с партнерами;

Уровень 3 основные стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах; основы адаптации речи к ситуациям взаимодействия с партнерами; язык жестов к ситуациям взаимодействия с партнерами.

Уметь:

Уровень 1 различать стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах;

Уровень 2 различать стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах; адаптировать речь к ситуациям взаимодействия с партнерами;

Уровень 3 различать стили общения на государственном и иностранном языках в устной и письменных формах; адаптировать речь к ситуациям взаимодействия с партнерами; использовать язык жестов к ситуациям взаимодействия с партнерами.

Владеть:

Уровень 1 навыками устной и письменной деловой речи государственном и иностранном языках;

Уровень 2 навыками устной и письменной деловой речи государственном и иностранном языках; навыками адаптации речи к ситуациям взаимодействия с партнерами;

Уровень 3	навыками устной и писменной деловой речи государственном и иностранном языках; навыками адаптации речи к ситуациям взаимодействия с партнерами; владеть навыками делового общения в системе коммуникаций.
------------------	---

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-4.3: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

Знать:

Уровень 1	основные принципы деловой переписки на государственном и иностранном языках;
Уровень 2	основные принципы деловой переписки на государственном и иностранном языках; особенности стилистики официальных писем на государственном и иностранном языках;
Уровень 3	основные принципы деловой переписки на государственном и иностранном языках; особенности стилистики официальных писем на государственном и иностранном языках; особенности социокультурных различий при ведении переписки на государственном и иностранном языках.

Уметь:

Уровень 1	определять особенности деловой переписки на государственном и иностранном языках;
Уровень 2	определять особенности деловой переписки на государственном и иностранном языках; различать особенности стилистики официальных писем на государственном и иностранном языках;
Уровень 3	определять особенности деловой переписки на государственном и иностранном языках; различать особенности стилистики официальных писем на государственном и иностранном языках; учитывать особенности социокультурных различий при ведении переписки на государственном и иностранном языках.

Владеть:

Уровень 1	средствами и формами деловой переписки на государственном и иностранном языках;
Уровень 2	средствами и формами деловой переписки на государственном и иностранном языках; навыками делопроизводства официальных писем на государственном и иностранном языках;
Уровень 3	средствами и формами деловой переписки на государственном и иностранном языках; навыками делопроизводства официальных писем на государственном и иностранном языках; навыками учитывать социокультурные различия при ведении переписки на государственном и иностранном языках.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ОПК-7.1: Знает основы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.

Знать:

Уровень 1	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
Уровень 2	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
Уровень 3	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, приема граждан.

Уметь:

Уровень 1	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
Уровень 2	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
Уровень 3	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.

Владеть:

Уровень 1	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
Уровень 2	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
Уровень 3	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; навыками применения основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ОПК-7.2: Умеет выбирать и реализовывать коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

Знать:

Уровень 1	основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами;
Уровень 2	основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества;
Уровень 3	основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества; сновые коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти со средствами массовой информации.

Уметь:

Уровень 1	использовать основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами;
Уровень 2	использовать основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; использовать основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества;
Уровень 3	использовать основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; использовать основные коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества; использовать сновые коммуникативные стратегии с учетом специфики взаимодействия органов власти со средствами массовой информации.

Владеть:

Уровень 1	основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами;
Уровень 2	основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества;
Уровень 3	основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти с гражданами; основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти с коммерческими организациями и институтами гражданского общества; основными коммуникативными стратегиями с учетом специфики взаимодействия органов власти со средствами массовой информации.

В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации" обучающийся должен:

3.1	Знать:
	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.
3.2	Уметь:
	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.
3.3 Владеть:	
	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/практических 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 "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Зачет

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 2 зачётные единицы, 72 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	Инспект.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций						
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Лек/	2	2	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Сем зан/	2	2	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Ср/	2	4	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	2	0	УК-4.1 УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

				Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	2	0	УК-4.1 УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	2	8	УК-4.1 УК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Лек/	2	0	УК-4.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Сем зан/	2	0	УК-4.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Ср/	2	8	УК-4.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Лек/	2	0	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Сем зан/	2	0	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Ср/	2	8	ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0
Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации					
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э5	0
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1	0

слушать /Сем зан/				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	6	УК-4.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э6	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Лек/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Сем зан/	2	0	УК-4.3 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Ср/	2	6	УК-4.3 ОПК-7.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Лек/	2	0	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Сем зан/	2	2	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Ср/	2	6	ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	2	6	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	

Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Лек/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Сем зан/	2	0	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Ср/	2	6	УК-4.1 ОПК-7.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
/Конс/	2	4			0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (С3), 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

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019
Л1.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020

2. Дополнительная литература

	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

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
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

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление очной / заочной форм обучения (86 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022
Л3.2	С.М. Качан	Делевые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профили: Региональное управление и местное самоуправление, Управление проектами) очной / заочной форм обучения (64 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022
Л3.3	С.М. Качан	Делевые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление» (профили: «Региональное управление и местное самоуправление», «Управление проектами») очной / заочной форм обучения (62 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022

**4.2. Перечень ресурсов
информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

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], 2016. – 94 с.	http://men.usue.ru/images/Zagorulya%20TB%20Kommunications.pdf
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], 2017. – 113 с.	http://kafist.usue.ru/images/uch_posob/%20%20%20202017.pdf
Э3	Мирошниченко А.А. Деловое общение: учебно-методический комплекс. [Электронный ресурс]. / А.А. Мирошниченко.	http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index
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.	http://znanium.com/catalog/document?id=376763
Э5	Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с.	https://new.znanium.com/catalog/product/1028716
Э6	Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-	https://new.znanium.com/catalog/product/89497

	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, 2017. - 136 с.	3
Э7	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : Учебное пособие для вузов / Колышкина Т. Б., Шустрина И. В. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 163 с.	https://urait.ru/bcode/452463

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

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

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)

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитории № 414, 408 и 409 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 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

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

1. Коммуникация – это:

а информационный обмен;

- б трансляция информации через средства технической связи;
 в управленческое общение;
 г стилистическое оформление речи.
2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
- а достоверность;
 б своевременность;
 в форма подачи информации;
 г понятность.
3. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные и прочие каналы передачи и восприятия информации?
- а неизбежность;
 б необратимость;
 в многоканальность;
 г ситуативность.
4. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?
- а умение устанавливать психологический контакт;
 б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
 в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
 г эффективность использования верbalных и неверbalных средств общения.
5. Аксиальная коммуникация - это:
- а восприятие друг друга партнерами по общению;
 б взаимовлияние друг на друга участников общения;
 в массовая коммуникация;
 г адресная коммуникация.
6. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
- а доброжелательность сторон коммуникации;
 б желание сторон продолжить коммуникации;
 в сопровождение текста жестикуляцией;
 г удовлетворенность партнеров по коммуникации.

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов.

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств верbalного общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
4. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
6. Определение аудитории для публичного выступления.
7. Подготовка и структура публичного выступления.
8. Подготовка и проведение совещания.
9. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
10. Поведение оратора во время публичного выступления.
11. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
12. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
13. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
14. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
15. Учет ego-состояний в налаживании эффективной коммуникации.
16. Модели группы по Д. Адеру.
17. Развитие организации от диффузной группы к команде.
18. Ролевая идентификация членов группы в организации.
19. Своебразие коммуникационных конфликтов в организации.
20. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
21. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
22. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувство удовлетворенности работой.
23. Модели коммуникационного процесса.
24. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" разработан в соответствии с

локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе дисциплины.

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 ПОТРЕБНОСТИЯМ 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 ГОУ ВПО "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:

- РПУД;
- 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.