

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 12.12.2025 22:21:47  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
**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

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

30.08.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.07**

**"Деловые коммуникации"**

**Направление 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***5 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2022***

Донецк  
2022

Составитель:  
препод.

А.С. Матеха

Рецензент:  
канд.гос.упр., зав.каф.

Я.В. Ободец

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

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (Приказ Министерства образования и науки ДНР от 24.08.2016г. №859);

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании учебного плана:  
Направление 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 30.08.2022 протокол № 1/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:  
канд.гос.упр., доцент, Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры Менеджмента  
непроизводственной сферы

Протокол от 29.08.2022 г. № 1

Председатель ПМК:  
канд.экон.наук., доцент Кириенко О.Э.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

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

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

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

Председатель ПМК \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Менеджмента непроизводственной сферы

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

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент Ободец Я.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1) сформировать целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- 2) дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности;
- 3) сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- 4) сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- 5) сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В.07
------------------------	---------

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

История управленческой мысли

Основы сервисной деятельности

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

Управление трудовой деятельностью в организациях

Менеджмент в малом и среднем бизнесе

Общий менеджмент

Офис-менеджмент

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

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

Знать:

Уметь:

Владеть:

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*УК-4.2: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках*

Знать:

Уметь:
--------

Владеть:
----------

<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>
---

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

Знать:
--------

Уметь:
--------

Владеть:
----------

<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>
---

<i>УК-4.4: Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного (-ых) языка (-ов) на русский, с русского на иностранный (-е)</i>
--

Знать:
--------

Уметь:
--------

Владеть:
----------

<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>
---

*УК-4.5: Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения; устно представляет результаты своей деятельности на иностранном (-ых) языке (-ах), может поддержать разговор в ходе их обсуждений*

Знать:

Уметь:

Владеть:

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

<b>3.1</b>	<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;
	- основные принципы и подходы к принятию управленческих решений.
<b>3.2</b>	<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;
	- 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>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- техникой ведения эффективного диалога (коммуникативные навыки);
	- современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
	- 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.

### **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 "Порядок организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Экзамен

## **РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 5 зачётные единицы, 180 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 аспекты коммуникационной деятельности</b>						
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	0	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.3 Э1	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Э2	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.3 Э2	0	
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3	0	

				.1 Э3		
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 1.3. Особенности межличностных коммуникаций /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.3 Э3	0	
<b>Раздел 2. Вербальные и невербальные коммуникаций</b>						
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Лек/	1	6			0	
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Сем зан/	1	6			0	
Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы /Ср/	1	10			0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Лек/	1	6			0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Сем зан/	1	6			0	
Тема 2.2. Невербальные коммуникации /Ср/	1	8			0	
<b>Раздел 3. Коммуникативные барьеры и деструктивное общение</b>						
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Э1 Э2	0	
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3	0	



				.1 Л3.2 Э1 Э2		
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления /Ср/	1	8		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Лек/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Э3	0	
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Сем зан/	1	4		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.2 Э3	0	
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами /Ср/	1	7		Л1.1 Л1.2Л2.2Л3 .1 Л3.3 Э3	0	
<b>Раздел 4. Деловой этикет и общество</b>						
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Лек/	1	4			0	
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Сем зан/	1	4			0	
Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация /Ср/	1	7			0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Лек/	1	4			0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Сем зан/	1	4			0	
Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие /Ср/	1	7			0	
/Конс/	1	2			0	

--	--	--	--	--	--	--

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

3.2 В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). 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.

3.3 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, презентации, эмпирического исследования.

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

#### 4.1. Рекомендуемая литература

##### 1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Короткий, С. В.	Деловые коммуникации : учебное пособие (90 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2019
Л1.2	Кузнецова, Е. В.	Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие (180 с. )	Саратов : Вузовское образование, 2017
Л1.3	Лисс, Э. М., Ковальчук, А. С.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров (344 с.)	Москва : Дашков и К, 2018

##### 2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	В. В. Дорофиеенко	Основы менеджмента : учебник для студентов ОУ "бакалавр" направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» очной / заочной форм обучения. Ч. 1. (342 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2018
Л2.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	А. С. Матеха	Деловые коммуникации : конспект лекций для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения (182 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.2		Деловые коммуникации : методические	Донецк : ГОУ ВПО

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
	А. С. Матеха	рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения ()	"ДОНАУИГС", 2021
ЛЗ.3	А. С. Матеха	Деловые коммуникации : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы (40 с.)	Донецк : ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2021

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

Э1		<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Э2		<a href="http://gramota.ru/">http://gramota.ru/</a>
Э3		<a href="http://biznes-etiket.ru/etika.htm">http://biznes-etiket.ru/etika.htm</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

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

Перечень информационных технологий

- компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации;
- электронные презентации;
- электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь – для взаимодействия с обучающимися;
- дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle;
- Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций;
- электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС.

Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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 "Лань"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: лекционная аудитория № 318, учебный корпус 3

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 316 учебный корпус 3

- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья;

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальный зал, учебный корпус 1. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

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.

## **5.2. Темы письменных работ**

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

## **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 в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

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

## **5.4. Перечень видов оценочных средств**

- устный опрос,
- ситуационные задания,
- доклад,
- реферат,
- тестовые задания.

# **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 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**

Рекомендации, предлагаемые оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы 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 и более рефератов или презентаций (по одному из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню тем индивидуальных работ, с последующим докладом на семинаре.

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