

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

Факультет _____ Управления _____

Кафедра Конституционного строительства и государственного и муниципального
управления



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления

В.И.Зарубин

18 » 05 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.20. Управление организационными коммуникациями

по направлению
подготовки бакалавров 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

по профилю подготовки Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

квалификация (степень)
выпускника бакалавр

программа подготовки академический бакалавриат

форма обучения очная, заочная

год начала подготовки 2020

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Составитель рабочей программы:

кандидат филологических наук, доцент
(должность, ученое звание, степень)


(подпись)

Киржинова С.А.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

Конституционного строительства и государственного и муниципального управления
(наименование кафедры)

Заведующая кафедрой
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Болокова М.А.
(Ф.И.О.)

Одобрено научно-методической комиссией
факультета управления

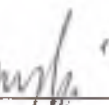
«18» 05 2020 г.

Председатель
научно-методического
совета направления
(где осуществляется обучение)


(подпись)

Болокова М.А.
(Ф.И.О.)

Декан факультета
(где осуществляется обучение)
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Зарубин В.И.
(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:
Начальник УМУ
«18» 05 2020 г.


(подпись)

Чудесова Н.Н.
(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению


(подпись)

Болокова М.А.
(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является расширение представлений у обучающихся о сущности и формах организационных коммуникаций, как о процессе предоставления информации во все структурные подразделения организации для эффективного управления.

Задачи курса:

- раскрыть теоретические основы организационных коммуникаций;
- сформировать у обучающихся способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
- рассмотреть современные тенденции в развитии системы предоставления информации большому числу людей внутри организации и отдельным индивидуумам и институтам за ее пределами;
- выделить перспективные направления совершенствования организационных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления.

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата.

Учебная дисциплина «Управление организационными коммуникациями» входит в перечень курсов вариативной части ОП.

Знания, полученные по дисциплине «Управление организационными коммуникациями» непосредственно используются при изучении дисциплин «Организационное поведение», «Управление общественными отношениями», «Основы делопроизводства и документооборота».

Дисциплина основана на знаниях научных законов управления, лингвистики, этики, психологии и этикета. Для освоения дисциплины необходимы знания в области теории общения, этики и психологии делового общения.

Дисциплина направлена на изучение системы норм и принципов деловой коммуникации, которыми руководствуются люди в своем реальном поведении.

Освоению данной дисциплины должно предшествовать изучение таких дисциплин: «Русский язык и культура речи» и «Риторика».

Изучается данная дисциплина во втором семестре. Формой итоговой аттестации является экзамен.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины бакалавриата у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).
- способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9).

В результате освоения дисциплины бакалавр должен:

знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

владеть: способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		3	4
Контактные часы (всего)	51,35/1,42		51,35/1,42
В том числе:			
Лекции (Л)	17/0,47		17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	34/0,94		34/0,94
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01		0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	21/0,58		21/0,58
В том числе:			
Расчетно-графические работы			
Реферат	10/0,27		10/0,27
<i>Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)</i>			
1. Составление плана-конспекта	11/0,30		11/0,30
2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных			
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	35,65/0,99		35,65/0,99
Форма промежуточной аттестации: экзамен			
Общая трудоемкость (часы/ з. е.)	108/3		108/3

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Контактные часы (всего)	14,35/0,39		14,35/0,39
В том числе:			
Лекции (Л)	6/0,16		6/0,16
Практические занятия (ПЗ)	8/0,22		8/0,22
Семинары (С)			
Лабораторные работы (ЛР)			
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,35/0,01		0,35/0,01
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)			
Самостоятельная работа (СР) (всего)	85/2,36		85/2,36
В том числе:			
Расчетно-графические работы			
Реферат	25/0,69		25/0,69

Другие виды СР (если предусматриваются, приводится перечень видов СР)			
1. Составление плана-конспекта	65/1,8		65/1,8
2. Проведение мониторинга, подбор и анализ статистических данных			
Курсовой проект (работа)			
Контроль (всего)	8,65/0,24		8,65/0,24
Форма промежуточной аттестации: экзамен			
Общая трудоемкость (часы/ з. е.)	108/3		108/3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	С/ПЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
4 семестр									
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	1	2	4				2	Обсуждение докладов
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	3	2	4				2	Блиц-опрос
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	5	2	4				2	Тестирование
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	7	2	4				2	Блиц-опрос
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	11	2	4				2	Тестирование
6.	Методы стимулирования критического и творческого	13	2	4				2	Обсуждение докладов

	мышления в деловом общении.								
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	15	3	6				7	Тестирование
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	17	2	4				2	Блиц-опрос
9.	Промежуточная аттестация				0,35		35,65		Экзамен
	ИТОГО:		17	34	0,35		35,65	21	

5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)					
		Л	С/ПЗ	КРАТ	СРП	контроль	СР
6 семестр							
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	0,5	1				10
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	0,5	1				10
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	0,5	1				10
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	0,5	1				10
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	0,5	1				10
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	0,5	1				10
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный	1	1				15

	процесс.						
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	1	1				10
9.	Промежуточная аттестация: экзамен			0,35		8,65	
	ИТОГО:	6	8	0,35		8,65	85

5.3. Содержание разделов дисциплины «Управление организационными коммуникациями», образовательные технологии
Лекционный курс

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2/0,05	0,5/0,013	Понятие деловая коммуникация. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и вид общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Проблемная лекция
Тема 2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации:	2/0,05	0,5/0,013	Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средство утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	Лекция-визуализация

	говoreние, слушание, чтение, письмо.			компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Символы и передаваемые смыслы.		совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	2/0,05	0,5/0,014	Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержке. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	Лекция-визуализация

				каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.		совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 4.	Деловое общение его виды и формы.	2/0,05	0,5/0,013	Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Практика организации и проведения делового заседания и совещания. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Этапы переговоров.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Проблемная лекция
Тема 5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2/0,06	0,5/0,014	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные	Лекция-визуализация

				деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.		выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2/0,06	0,5/0,014	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный	3/0,08	1/0,027	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека. Особенности дебатов с оппонентами	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные	Лекция-беседа

	процесс.			как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.		выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	2/0,06	1/0,027	Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации. Презентации и требования к ним в бизнесе. Подготовка материала и коммуникатора. Вспомогательные аудиовизуальные средства. Стадии презентации. Ответы на вопросы. Интернет как средство коммуникации.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Лекция-беседа
	Итого	17/0,48	6/0,17				

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4/0,11	1/0,02
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Практическое занятие: «Технологии делового общения». Занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	4/0,11	1/0,03
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Перцептивная сторона общения. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	4/0,11	1/0,03
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Практическая работа – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловой разговор. Организация и проведение делового заседания и совещания. Переговоры.	4/0,11	1/0,03
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	4/0,11	1/0,03
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Критика в деловой коммуникации.	4/0,11	1/0,03

		Техника нейтрализации замечаний. Комплименты в деловом общении.		
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека.	6/0,17	1/0,03
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма. Презентации и требования к ним в бизнесе. Стадии презентации. Ответы на вопросы.	4/0,12	1/0,03
	Итого		34/0,95	8/0,22

5.5 Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрены.

5.7. Самостоятельная работа бакалавров

Содержание и объем самостоятельной работы бакалавров

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
4 семестр / 6 семестр					
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Подготовка доклада	2 неделя	2/0,05	10/0,28
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Написание реферата	4 неделя	2/0,05	10/0,28
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Решение ситуационных задач	6 неделя	2/0,05	10/0,28

4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Подготовка доклада	8 неделя	2/0,05	10/0,28
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Решение ситуационных задач	10 неделя	2/0,05	10/0,28
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Написание реферата	12 неделя	2/0,05	10/0,28
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Решение ситуационных задач	14 неделя	7/0,09	15,2/0,41
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Подготовка доклада	16 неделя	2/0,05	10/0,28
ИТОГО:				21	85

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).

6.1 Методические указания (собственные разработки)

1. Сташ, С.М. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов технических вузов / С.М. Сташ. - Майкоп: Кучеренко В.О., 2013. - 120 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2000024846>

6.2 Литература для самостоятельной работы

1. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 189 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>

2. Чамкин, А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 350 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=854756>

3. Голуб, О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 338 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>

4. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>

5. Кулагина, Н.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016. - 234 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

6. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

7. Непряхин, Н. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Н. Непряхин. - М.: Альпина Паблицерз, 2014. - 148 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519048>

8. Папкина, О.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

9. Шарков, Ф. И. Коммуникология [Электронный ресурс]: Энциклопедический словарь-справочник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2013. - 768 с. - ЭБС «Znanium. com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430299>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенции (номер семестра согласно учебному плану)		Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОК - 5: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
ОФО	ЗФО	
1,2,3	1,2,3	Иностранный язык
1	1	Русский язык и культура речи
3	3	Адыгейский язык
5	6	Организационное поведение
6	6	Управление общественными отношениями
4	6	Управление организационными коммуникациями
3	5	Молодежная политика
3	5	Иностранный язык в профессиональной сфере
8	9	Теория и практика межкультурных коммуникаций
8	9	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы
ОПК- 4: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации		
1,2,3	1,2,3	Иностранный язык
1	1	Русский язык и культура речи
3	3	Адыгейский язык
5	6	Организационное поведение
6	6	Управление общественными отношениями
4	6	Управление организационными коммуникациями
3	5	Молодежная политика
3	5	Иностранный язык в профессиональной сфере
8	9	Теория и практика межкультурных коммуникаций
8	9	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
ПК-9: способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации		
2	2	Психология
6	9	Социальная психология
1	1	Русский язык и культура речи
1	1	Адыгейский язык
1,2	2,3	Теория управления
4	5	Социология управления

6	6	Управление общественными отношениями
4	6	Управление организационными коммуникациями
1,2,3, 4,5,6	5,6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
7	7	Управление рынком труда и занятостью
3	5	Иностранный язык в профессиональной сфере
8	9	Теория и практика межкультурных коммуникаций
2	4	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности
4	6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая)
8	9	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
8	9	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	9	Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
ОК - 5: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
Знать: нормы, правила и способы осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия.	Фрагментарные знания о нормах, правилах и способах осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия.	Неполные знания о нормах, правилах и способах осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания о нормах, правилах и способах осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия.	Сформированы систематические знания о нормах, правилах и способах осуществления коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях в бытовой и профессиональной сферах межличностного и межкультурного взаимодействия.	контрольная работа, тесты, рефераты, экзамен
Уметь: логически верно и грамотно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия; пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и	Частичные умения логически верно и грамотно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях	Неполные умения логически верно и грамотно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках для решения задач в	Умения полные, допускаются небольшие ошибки логически верно и грамотно строить устную и письменную речь на русском и	Сформированы умения логически верно и грамотно строить устную и письменную речь на русском и иностранном языках для решения задач в типовых ситуациях	

иностранный язык.	межличностного и межкультурного взаимодействия; пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и иностранного языка.	типовых ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия; пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и иностранного языка.	иностранных языках для решения задач в типовых ситуациях межличностного и межкультурного взаимодействия; пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и иностранного языка.	межличностного и межкультурного взаимодействия; пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского и иностранного языка.	
Владеть: различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.	Не владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.	Частично владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.	В основном владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.	Владеет различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности культурой речи.	
ОПК- 4: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации					
Знать: основные виды и методы деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций организаций.	Фрагментарные знания об основных видах и методах деловой переписки и	Неполные знания об основных видах и методах деловой переписки и	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об	Сформированы систематические знания об основных видах и методах	контрольная работа, тесты, рефераты, экзамен

	поддержки электронных коммуникаций организаций.	поддержки электронных коммуникаций организаций.	основных видах и методах деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций организаций.	деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций организаций.	
Уметь: использовать и применять основные знания для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний.	Частичные умения использовать и применять основные знания для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний.	Неполные умения использовать и применять основные знания для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний.	Умения полные, допускаются небольшие ошибки при использовании и применении основных знаний для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний.	Сформированы умения использовать и применять основные знания для осуществления делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров и совещаний.	
Владеть: первичными навыками и современными технологиями, позволяющими вести деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания.	Не владеет первичными навыками и современными технологиями, позволяющими вести деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания.	Частично владеет первичными навыками и современными технологиями, позволяющими вести деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания.	В основном владеет первичными навыками и современными технологиями, позволяющими вести деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания.	Владеет первичными навыками и современными технологиями, позволяющими вести деловое общение и публичные выступления, вести переговоры и совещания.	
ПК-9: способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации					
Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой	Фрагментарные знания основных теорий и концепций	Неполные знания основных теорий и концепций	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированы систематические знания основных	контрольная работа, тесты, доклады,

динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами	взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами.	экзамен
Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Частичные умения анализировать коммуникационные процессы в организации и выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации..	Неполные умения анализировать коммуникационные процессы в организации и выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации..	Умения полные, допускаются небольшие ошибки при анализе коммуникационных процессов в организации и выработке предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Сформированы умения анализировать коммуникационные процессы в организации и выработать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Владеть: навыками деловых	Не владеет навыками	Частично владеет	В основном владеет	Владеет навыками	

коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности	деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности	навыками деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности	навыками деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности	деловых коммуникаций; навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности	
--	--	---	---	--	--

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

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля Тест 1.

Вопрос 1

Эффективность может быть определена как:

Выберите один ответ:

абсолютный результат

отношение результата к преследовавшимся целям

отношение затрат к полученным результатам

всё перечисленное верно

отношение затрат к полученным результатам и отношение результата к преследовавшимся целям

Вопрос 2

Различия в статусах и власти, как вид коммуникационных барьеров организации, характеризуется тем, что...

Выберите один ответ:

отсутствуют формальные каналы коммуникации в организации

подчиненные могут неохотно передавать информацию о проблемах и ошибках своим руководителям

количество информации и обмен ею не соответствуют объему и содержанию решаемых задач

у подразделений возникают противоречия между собой

Вопрос 3

Информационные системы организации, способные анализировать результаты своей деятельности с целью приспособления алгоритма выработки решения к меняющимся условиям, называются:

Выберите один ответ:

информационно-управляющие системы

самообучающиеся системы

простые информационные системы

информационно-советующие системы

Вопрос 4

К средствам эффективной коммуникационной политики относятся:

Выберите один ответ:

всё перечисленное

регулярные встречи с представителями целевых аудиторий

реализация совместных проектов

большие рекламные кампании

Вопрос 5

Двухсторонняя асимметрическая коммуникация характеризуется следующим положением:

Выберите один ответ:

коммуникатор пытается изменить взгляд публики, не меняя своего взгляда

коммуникатор пытается оказать влияние на публику

содержание информации определяет ее отправитель, без беспокойства о том, насколько в этой информации заинтересована публика

равноправный диалог сторон, стремление достичь взаимопонимания

Вопрос 6

При распространении слухов в организации, ее членов, добавляющих к слухам собственные соображения, называют:

Выберите один ответ:

- «посыльные»
- «принимающие решения»
- «скептики»
- «интерпретаторы»
- «сторонники»

Вопрос 7

Управление общественными отношениями является одной из целевых задач:

Выберите один ответ:

- службы персонала
- службы паблик рилейшнз
- инновационной политики
- неформальной коммуникации

Вопрос 8

Прагматический анализ системы информационного обеспечения организации предполагает:

Выберите один ответ:

- анализ полезности информации
- оценку полноты, объективности, достоверности, точности и надежности информации
- анализ с позиций затрат, связанных с построением информационных массивов
- анализ с позиций выбора материальных носителей информации

Вопрос 9

Причинами формирования эффективной системы коммуникации в организации являются:

Выберите один ответ:

- всё перечисленное
- формирование соответствующего отношения к товару фирмы у потребителей
- формирование мотивации персонала на работу в своей организации
- эффективное продвижение товара на рынок
- формирование сети агентов и дилеров, отвечающих за реализацию

Вопрос 10

Определение целей коммуникации, путей их достижения, планирование обратной связи – это содержание...

Выберите один ответ:

- коммуникационной политики
- стратегического менеджмента
- коммуникационной стратегии
- управленческой политики

Вопрос 11

Ситуационные коммуникации отражают...

Выберите один ответ:

- управление по ограниченному составу проблем
- неформальное общение по различным интересам
- целостность управляемой системы и ее открытость
- возникновение конфликтов и возможность разрушения организации

Вопрос 12

К коммуникативно-информационной функции коммуникационного менеджмента относится:

Выберите один ответ:

- обеспечение руководства организации необходимой информацией
- прогнозирование тенденций развития организации
- обеспечение производственных целей организации
- организаторская и управленческая деятельность по выполнению намеченных планов

Вопрос 13

К второму ряду переменных внешней среды организации относятся:

Выберите один ответ:

кредиторы, конкуренты

экологические факторы

поставщики, потребители

торговые организации

профессиональные союзы

Вопрос 14

Регулирование информационных потоков, как фактор совершенствования коммуникаций в организации, заключается в...

Выберите один ответ:

оценивании качественной и количественной стороны информационных потребностей организации

перемещение людей из одной части организации в другую с целью обсуждения проблем

сбор предложений для поступления информации наверх

периодических встреч руководителя с участием всех подчиненных

Вопрос 15

Информационные системы управления, предназначенные для определенных функций управления, представляют собой системы...

Выберите один ответ:

централизованные

локальные

комплексные

децентрализованные

Вопрос 16

При распространении слухов члены организации, называемые «посыльные», выполняют следующую коммуникационную роль:

Выберите один ответ:

добавляют к слухам собственные сообщения

готовы действовать в соответствии со слухами

распространяют слухи

сомневаются в достоверности слухов

Вопрос 17

Совокупность различных сведений, возникающих из анонимных источников и распространяющихся по неформальным каналам, называют:

Выберите один ответ:

слухи

информационные бюллетени

сбор предложений

обзор предложений

Вопрос 18

Опрос работников, системы сбора предложений относятся к...

Выберите один ответ:

общению по принципу «выход в народ»

системе обратной связи

неформальным коммуникациям

элементам горизонтальных коммуникаций

Вопрос 19

Отметьте действие, наиболее точно характеризующее основные задачи коммуникационного менеджмента,

Выберите один ответ:

принуждать
организовывать
заставлять
приказывать
Вопрос 20

Информационные процессы, предназначенные для разработки программы действий, называются:

Выберите один ответ:
регулирование
планирование
целеполагание
преобразование
Вопрос 21

Организация и координация взаимодействия коммуникаторов – это задача...

Выберите один ответ:
коммуникационного менеджмента
производственного менеджмента
организационного менеджмента
стратегического менеджмента
Вопрос 22

Что обозначает для организации термин быть «видимой»?

Выберите один ответ:
организация занимает значительный сектор определенных товаров и услуг на рынке
деятельность организация является «социально ответственной»
организация предоставляет качественные товары и услуги по приемлемым ценам
продукция и услуги организации хорошо «известны» обществу
Вопрос 23

Организационно оформленная совокупность информационных потоков, документов, каналов связи и технических средств, обеспечивающая взаимосвязь между элементами системы управления организации, представляет собой:

Выберите один ответ:
информационную модель
моделирование коммуникативных связей
моделирование коммуникативных связей и информационную модель
систему информационного обеспечения
информационную систему организации и систему информационного обеспечения
информационную систему организации
Вопрос 24

Информационно-советующие системы ...

Выберите один ответ:
осуществляют управляющее воздействие, направленное на оптимизацию деятельности объекта управления
позволяют вырабатывать рекомендации по формированию управляющего воздействия
отличаются способностью автоматически изменять алгоритм принятия решений в определенных пределах
выдают информацию о состоянии управляемого объекта
Вопрос 25

Системы информационного обеспечения, построенные на основе системного подхода, называются:

Выберите один ответ:
экологичными
экономическими
интегрированными

прагматическими

Темы рефератов для текущей аттестации

1. Деловые коммуникации: что это такое?
2. Общение личное и массовое
3. Так ли мы говорим, как пишем?
4. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии
5. Слова в общении и общение без слов
6. Символы и передаваемые смыслы
7. Общение и коммуникация
8. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации
9. Какую коммуникацию можно считать эффективной
10. Коммуникативный акт: как передаётся и принимается сообщение
11. Почему люди общаются?
12. Реакция на собеседника и информацию
13. Легко ли понять чужую мысль?
14. Что влияет на эффективность сообщения?
15. Как сообщение передаётся без слов
16. Использование и оценка невербальных средств общения
17. Особенности молодежной аудитории
18. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс
19. Форматы выступлений в общественно-политической сфере
20. Подготовка и проведение презентации
21. Общение со СМИ
22. Интернет как средство коммуникации
23. Деловая переписка
24. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации
25. Принципы конструктивной критики

Вопросы к экзамену

1. Специфика деловых коммуникаций.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии деловой коммуникации.
6. Невербальные средства общения и их использование в государственном управлении.
7. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении и их характеристика.
8. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
9. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
10. Деловое совещание как один из видов делового общения.
11. Виды деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления и их характеристика.
12. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
13. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
14. Правила делового общения по телефону.
15. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
16. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
17. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в деятельности государственных и муниципальных органов.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты деловой коммуникации.
31. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
32. Подготовка и планирование переговоров.
33. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
34. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
35. Основы деловой этики в современном деловом сообществе. Хартия бизнеса России.
36. Основные положения Указа Президента РФ о государственном протоколе 1992 г.
37. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
38. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
39. Исторические предпосылки становления этики деловой коммуникации.
40. Манера общения и имидж государственного и муниципального служащего.
41. Символы и передаваемые смыслы.
42. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.
43. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.
44. Интернет как средство коммуникации.
45. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации
46. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо

Тематика контрольных работ для студентов ЗФО

Вариант 1.

1. Виды деловых совещаний в сфере государственного и муниципального управления и их характеристика.
2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
3. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
4. Правила делового общения по телефону.

Вариант 2.

1. Стратегия и тактика проведения переговоров.
2. Требования к культуре деловой речи.
3. Нравственная основа делового этикета.
4. Деловая этика в деятельности государственных и муниципальных органов.

Вариант 3.

1. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
2. Подготовка и планирование переговоров.
3. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
4. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".

Вариант 4.

1. Символы и передаваемые смыслы.
2. Коммуникация в деятельности лидера общественной организации.

3. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.

4. Интернет как средство коммуникации.

Вариант 5.

1. Специфика деловых коммуникаций.

2. Коммуникативные барьеры в общении.

3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.

4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.

Вариант 6.

1. Речевые технологии деловой коммуникации.

2. Невербальные средства общения и их использование в государственном управлении.

3. Виды деловых коммуникаций в государственном управлении и их характеристика.

4. Общие требования к деловой беседе и ее структура.

Вариант 7.

1. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.

2. Деловое совещание как один из видов делового общения.

3. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.

4. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Вариант 8.

1. Профессиональные качества ведущего совещания и стили его руководства.

2. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

3. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

4. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.

Вариант 9.

1. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

2. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

3. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации

4. Манера общения и имидж государственного и муниципального служащего.

Вариант 10.

1. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

2. Основные требования к записи бесед (переговоров).

3. Порядок проведения деловых визитов и бесед.

4. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению кейс-задания

Цели выполнения кейс-задания «Методика аттестации государственных служащих»: научиться получать объективную информацию об уровне профессиональной подготовки и результативности деятельности государственных служащих; выявлять и развивать профессиональные, духовно-нравственные и личностные качества служащих для оптимального их использования в достижении целей и задач, стоящих перед органами управления.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например, с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу.

Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Таблица 1 - Технология работы при использовании кейсового метода.

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1. Подбирает кейс. 2. Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки Разрабатывает сценарий занятия.	1. Получает кейс и список рекомендуемой литературы. 2. Индивидуально готовится к занятию.
Во время занятия	1. Организует предварительное обсуждение кейса. 2. Делит группу на подгруппы. 3. Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями.	1. Задаёт вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы. 2. Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие. 3. Принимает или участвует в принятии решений.
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы.	1. Составляет письменный отчет о занятии по данной теме. 2. Составляет общий отчет по решению кейса.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели.

Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории — это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуется обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом, учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников.

Работа начинается с прочтения предлагаемого материала. Самостоятельно, в течение 20 минут анализируют содержание кейса. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения.

В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки.

Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:

Отметка «отлично» - работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов.

Отметка «хорошо» - работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» - работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Отметка «неудовлетворительно» - допущены 2 (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д.

При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся проанализировал материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа

призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность – систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Требования к написанию реферата

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Реферат должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список использованных источников. В зависимости от тематики реферата к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т.д. Объем реферата – 15-20 страниц печатного

текста, включая титульный лист, введение, заключение и список литературы.

Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;

2. Развитие навыков логического мышления;

3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

При оценке реферата используются следующие критерии:

- новизна текста;

- обоснованность выбора источника;

- степень раскрытия сущности вопроса;

- соблюдения требований к оформлению.

Критерии оценивания реферата:

Отметка «отлично» выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объём реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

Отметка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы, во время защиты отсутствует вывод.

Отметка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика рефератов выдается преподавателем в конце семинарского занятия.

Критерии оценки знаний на экзамене

Экзамен может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам) или без билетов, с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса.

Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 25—30 билетов.

Экзаменатор может проставить экзамен без опроса или собеседования тем студентам, которые активно участвовали в семинарских занятиях.

Отметка «отлично» - студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает

затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» - студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература:

10. Кожемякин, Е.А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 189 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=398446>

11. Чамкин, А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 350 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>

12. Голуб, О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. - 338 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57124.html>

8.2. Дополнительная литература:

13. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.И. Кривокора. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>

14. Кулагина, Н.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016. - 234 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

15. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. - Ставрополь: СтГАУ, 2013. - 92 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

16. Непряхин, Н. Гни свою линию: Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ Н. Непряхин. - М.: Альпина Паблишерз, 2014. - 148 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519048>

17. Папкова, О.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014. - 160 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

18. Шарков, Ф. И. Коммуникология [Электронный ресурс]: Энциклопедический словарь-справочник / Ф. И. Шарков. - М.: Дашков и К, 2013. - 768 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430299>

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»:

- Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>

- Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>

- Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>

- Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU - Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

- Электронный каталог библиотеки - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fo12;>

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

- Сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). Режим доступа: <http://wciom.ru>

- Сайт Общественной палаты России. Режим доступа: www.oprf.ru

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля, практики, ГИА).

9.1. Учебно-методические материалы по изучению лекционного курса и подготовке к практическим (семинарским) занятиям

План проведения занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Лекции		Практические		СРС	
		ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1.	Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций. Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2	0,5	4	1	2	10
2.	Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	2	0,5	4	1	2	10
3.	Тема 3. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	2	0,5	4	1	2	10
4.	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Тема 4. Деловое общение его виды и формы.	2	0,5	4	1	2	10
5.	Тема 5. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	3	0,5	4	1	2	10
6.	Тема 6. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2	0,5	4	1	2	10
7.	Тема 7. Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	3	1	6	1	7	15
8.	Тема 8. Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	2	1	4	1	2	10
	ИТОГО:	17	6	34	8	21	85
	Промежуточная аттестация	-	-	-	-	36	9
	ВСЕГО:	17	6	34	8	57	94

Содержание разделов дисциплины «Управление организационными коммуникациями», образовательные технологии

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемкость (часы / зач. ед.)		Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образовательные технологии
		ОФО	ЗФО				
Тема 1.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2/0,05	0,5/0,013	Понятие деловая коммуникация. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и вид общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Проблемная лекция
Тема 2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации:	2/0,05	0,5/0,013	Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средство утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	Лекция-визуализация

	говoreние, слушание, чтение, письмо.			компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Символы и передаваемые смыслы.		совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые	2/0,05	0,5/0,014	Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержке. Репрезентативная система в деловой	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные	Лекция-визуализация

	СМЫСЛЫ.			коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.		выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 4.	Деловое общение его виды и формы.	2/0,05	0,5/0,013	Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Практика организации и проведения делового заседания и совещания. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Этапы переговоров.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Проблемная лекция
Тема 5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2/0,06	0,5/0,014	Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Лекция-визуализация

				Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.		уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	2/0,06	0,5/0,014	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации.	3/0,08	1/0,027	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного	Лекция-беседа

	Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.			Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.		взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	
Тема 8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	2/0,06	1/0,027	Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации. Презентации и требования к ним в бизнесе. Подготовка материала и коммуникатора. Вспомогательные аудиовизуальные средства. Стадии презентации. Ответы на вопросы. Интернет как средство коммуникации.	ОК-5 ОПК-4 ПК-9	Знать: способы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.	Лекция-беседа
	Итого	17/0,48	6/0,17				

Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах (ОФО, ЗФО)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4/0,11	1/0,02
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Практическое занятие: «Технологии делового общения». Занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.	4/0,11	1/0,03
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Перцептивная сторона общения. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.	4/0,11	1/0,03
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Практическая работа – решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы». Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловой разговор. Организация и проведение делового заседания и совещания. Переговоры.	4/0,11	1/0,03
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Слушание в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении.	4/0,11	1/0,03
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы. Критика в деловой коммуникации.	4/0,11	1/0,03

		Техника нейтрализации замечаний. Комплименты в деловом общении.		
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Виды публичных речей. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, артикуляция, язык, произношение. Как завоевать и удержать внимание. Культура речи делового человека.	6/0,16	1/0,03
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Составление резюме. Составление вопросников. Деловые письма. Презентации и требования к ним в бизнесе. Стадии презентации. Ответы на вопросы.	4/0,12	1/0,03
	Итого		34/0,95	8/0,22

9.2. Учебно-методические материалы по самостоятельной работе бакалавров

Содержание и объем самостоятельной работы бакалавров

№ п/п	Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
				ОФО	ЗФО
4 семестр / 6 семестр					
1.	Теоретические основы деловых коммуникаций. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Подготовка доклада	2 неделя	2/0,05	10/0,28
2.	Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные в невербальные средства в деловой коммуникации. Виды речевой коммуникации: говорение, слушание, чтение, письмо.	Написание реферата	4 неделя	2/0,05	10/0,28
3.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Образные средства коммуникации. Символы и передаваемые смыслы.	Решение ситуационных задач	6 неделя	2/0,05	10/0,28
4.	Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением. Деловое общение его виды и формы.	Подготовка доклада	8 неделя	2/0,05	10/0,28
5.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Решение ситуационных задач	10 неделя	2/0,05	10/0,28
6.	Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении.	Написание реферата	12 неделя	2/0,05	10/0,28
7.	Публичное выступление. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс.	Решение ситуационных задач	14 неделя	7/0,09	15,2/0,41
8.	Информация в деловом общении. Интернет как средство коммуникации.	Подготовка доклада	16 неделя	2/0,05	10/0,28
ИТОГО:				21	85

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю, практике, ГИА), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

10.1. Перечень необходимого программного обеспечения

Для осуществления учебного процесса используется свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:

1. Операционная система «Windows»;
2. Офисный пакет «WPS office»;
3. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»;
4. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»;
5. Тестовая система собственной разработки, правообладатель ФГБОУ ВО «МГТУ», свидетельство №2013617338.

10.2. Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
2. Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
3. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
4. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
2. Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
5. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
6. Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: каб.16; 385000, Российская Федерация, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского д. 30	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, учебно-наглядные пособия, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01; свободно распространяемое (бесплатное не требующее

<p>Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: каб.11; 385000, Российская Федерация, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского д. 30; а также кабинет кафедры конституционного строительства и государственного и муниципального управления (каб. 15) Компьютерный класс: каб.23; адрес - 385000, РФ, Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского д. 30.</p>	<p><i>Pentium</i> с выходом в Интернет</p>	<p>лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»; 6. Kaspersky Anti-virus 6/0 № лицензии 26FE-000451-5729CF81 Срок лицензии 07.02.2020</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы</p>		
<p>Учебные аудитории для самостоятельной работы: Компьютерный класс: 385000, Российская Федерация, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Жуковского д. 30, каб.23 Читальный зал: 385000, Российская Федерация, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Первомайская, д. 191, 3 этаж.</p>	<p>Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами <i>Pentium</i> с выходом в Интернет</p>	<p>1.Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-litecodec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»; 6. Kaspersky Anti-virus 6/0 № лицензии 26FE-000451-5729CF81 Срок лицензии 07.02.2020</p>

Дополнения и изменения в рабочей программе
за _____ / _____ учебный год

В рабочую программу _____
(наименование дисциплины)

для направления (специальности) _____
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

(наименование кафедры)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (Ф.И.О.)