

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Филиал ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»
в городе Нижняя Тура



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Направление подготовки

38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Направленность (профиль) «Муниципальное управление»

Квалификация выпускника
БАКАЛАВР

Форма обучения
ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ

Нижняя Тура 2018

Разработчик рабочей программы дисциплины

ФИО	Ученая степень, звание, должность	Контактная информация (служебные E-mail и телефон)
Колбина О.В.	Ст.преподаватель	9122801876

Экспертиза рабочей программы

Первый уровень (оценка качества содержания программы и применяемых педагогических технологий)		
Наименование кафедры	№ протокола, дата	Подпись зав. кафедрой
Кафедра общенаучных дисциплин	№ 3 от 05.06.2018	Ожиганова МВ. 
Выписка из решения: рекомендовать к утверждению		

Второй уровень (соответствие целям подготовки и учебному плану образовательной программы)		
Методическая комиссия ИЭиУ	№ протокола, дата	Подпись председателя МК
	№ 36 от 10.01.18	
Выписка из решения рекомендовать к утверждению		

СОДЕРЖАНИЕ

Стр

1.	Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3.	Указание места дисциплины в структуре образовательной программы ..	5
4.	Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	5
5.	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества часов и видов учебных занятий	6
6.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов.....	13
7.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
8.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	19
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	21
10.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	21
11.	Образовательные технологии. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	21
12.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	23
13.	Особенности организации образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	23
Приложение 1		

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является овладение слушателями теоретическими знаниями и практическими навыками комплексного подхода к вопросам формирования деловых и научных коммуникаций, а так же способностей управлять организациями, подразделениями, проектами и т.п.

Задачи освоения дисциплины:

- выработка умений, необходимых для формирования деловых и научных коммуникаций;
- усвоение слушателями теоретических положений по управлению организацией, подразделением и т.п. на основе формирования эффективных деловых коммуникаций, подготовка к ответственному и целеустремленному решению поставленных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами;
- изучение основ формирования коммуникативного поведения персонала внутри групп, команд, сетей, организовывать управление малыми проектновнедренческими группами;
- использовать современные стандарты и методики, разрабатывать регламенты деятельности предприятия

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по дисциплине - это знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности. В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен:

- Знать: культуру мышления, способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбора путей ее достижения, осознавать сущность и значение информации в развитии современного общества, знать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации.
- Уметь: использовать нормативные и правовые документы в своей деятельности, находить, принимать организационно-управленческие решения, нести за них ответственность, использовать современные стандарты и методики, разрабатывать регламенты деятельности предприятия.
- Владеть: навыками использования нормативно-правовых документов в своей деятельности, осознавать сущность и значение информации в развитии современного общества, организовывать управление малыми проектновнедренческими группами, готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» позволит сформировать компетенции:

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).

3. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть ОП бакалавриата.

Дисциплина адресована студентам 2 курса направления «Государственное и муниципальное управление».

Изучению дисциплины предшествуют такие дисциплины как история, социология.

Для успешного освоения курса должны быть сформированы компетенции ОПК-4, ПК-9.

Успешное освоение курса позволяет перейти к изучению последующих дисциплин в ООП бакалавриата.

Программа дисциплины построена в линейно-хронологической последовательности в ней выделены темы:

Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационного процесса.

Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.

Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.

Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.

Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.

Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.

Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.

Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся *Очная форма обучения*

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Объем контактной работы обучающихся с преподавателем составляет 55,2 академических часа, в том числе лекции - 18 часов, практические занятия - 32 часов, контроль самостоятельной работы - 4 часа.

Объем самостоятельной работы составляет 54 академических часа.

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Объем контактной работы обучающихся с преподавателем составляет 10,6 академических часа, в том числе лекции - 4 часа, практические занятия - 6 часов. Объем самостоятельной работы составляет 94 академических часов.

№ п/п	Разделы, темы дисциплины	Неделя семестр а	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции (код)	
			Контактная работа с преподавателем				СРС			
			Лек.	Прак.	Лаб	КСР				
Семестр 3										
1.	Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационно го процесса.		2	4			6	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
2.	Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.		2	4			6	Письменное задание	ОПК-4, ПК-9	
3.	Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.		2	4			6	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
4.	Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.		2	4			6	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
5.	Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.		2	4			6	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
6.	Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.		2	4			8	Контроль выполнения письменного задания	ОПК-4, ПК-9	
7.	Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.		4	4		2	8	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
8.	Тема 8. Внешние деловые		2	4		2	8	Опрос	ОПК-4, ПК-9	

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

**5.1. Структура дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий
(в академических часах)**

Заочная форма обучения

№ п/п	Разделы, темы дисциплины	Неделя семестр а	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости	Формируемые компетенции (код)	
			Контактная работа с преподавателем				СРС			
			Лек.	Прак.	Лаб	КСР				
Семестр 3										
1.	Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационно го процесса.		2				11	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
2.	Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.		1				11	Письменное задание	ОПК-4, ПК-9	
3.	Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.		1				12	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
4.	Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.			2			12	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
5.	Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.			2			12	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
6.	Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.			2			12	Контроль выполнения письменного задания	ОПК-4, ПК-9	
7.	Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.						12	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
8.	Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.						12	Опрос	ОПК-4, ПК-9	
	Итого		6	6			92			
Форма промежуточной аттестации - зачет										

5.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Темы лекций и их аннотации

Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационного процесса.

Определение деловой коммуникации. Коммуникация как особый вид контакта, взаимодействия между людьми. Постановка цели, задачи и выбор путей ее достижения. Коммуникативный процесс. Основные категории и элементы коммуникативного процесса. Структура коммуникативного процесса.

Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.

Классификация организационных деловых коммуникаций. Коммуникативные взаимодействия с обществом, коллективом, партнерами. Межуровневые внутриорганизационные деловые коммуникации - восходящие и нисходящие организационные коммуникации. Проблемы и пути развития восходящих и нисходящих организационных коммуникаций. Горизонтальные коммуникации. Роль разделения труда и регламентации трудовой деятельности в развитии и регулировании горизонтальных коммуникаций в организации. Статусные коммуникации и их особенности: руководитель - подчиненный, руководитель - рабочая группа, работник - коллеги. Неформальные коммуникации в организации. Формы передачи информации в неформальной коммуникации. Слухи в организации. Причины формирования слухов. Управление слухами.

Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.

Определение и классификация барьеров. Физические барьеры и их особенности. Личностные барьеры и их особенности. Семантические, проксемастические барьеры и их особенности. Структурно-организационные барьеры, барьеры взаимодействия в обществе, в коллективе, с партнерами. Пути повышения эффективности формальных организационных коммуникаций и преодоление коммуникативных барьеров.

Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.

Определение и особенности деловых коммуникаций. Условия реализации деловых коммуникаций. Коммуникативный контроль участников деловых коммуникаций. Роль личности в деловых коммуникациях. Вербальное и невербальное общение. Гендерные, национальные, психологические особенности личности в деловых коммуникациях.

Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.

Особенности письменных деловых коммуникаций Принципы организации письменных коммуникаций. Пути повышения эффективности письменных деловых коммуникаций. Особенности устных деловых коммуникаций. Деловая беседа как разновидность деловых коммуникаций. Особенности принятия решений - завершающая фаза деловой беседы. Деловые переговоры. Национальные и протокольные стили и порядок ведения переговоров. Деловая

дискуссия. Деловые совещания и собрания. Особенности деловых коммуникаций - дискуссия, совещание, собрание. Прием подчиненных. Публичное выступление. Особенности их построения. Организационно-управленческие решения по формированию деловых коммуникаций.

Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.

Спор в деловой коммуникации, цели и походы к его ведению. Техника убеждения партнера. Типы конфликтных личностей. Модели управления конфликтной ситуацией. Стресс в деловой коммуникации: признаки, механизм протекания, виды профессиональных стрессов. Управление стрессовой ситуацией. Психологическая и этическая составляющие деловых коммуникаций. Деловые коммуникации в малых проектно-внедренческих группах в условиях стрессовой ситуации.

Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.

Изменения в организации. Разработка стратегии изменений. Проблемы организационных, технологических, технических изменений. Роль менеджера в поддержании группового равновесия и индивидуального настроения работников предприятия на проведение изменений. Формирование поведения персонала в период изменений. Стадии изменений. Регулирование сопротивления персонала изменениям. Положительный результат сопротивления. Особенности деловых коммуникаций в период проведения изменений. Документальное оформление изменений в организации. Деловые коммуникации в малых проектно-внедренческих группах в период изменений в организации. Подготовка научно-технических отчетов презентаций, публикаций и роль деловых коммуникаций в этой работе.

Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.

Деловые коммуникации при обслуживании клиентов, заключении договоров и др. Типы, внутреннее состояние и выявление потребностей клиента. Коммуникации привлечения внимания, внушения, презентации услуг, устранения возражений и ускорения продаж (заключения договоров). Последующие коммуникации и пути их развития.

Планы практических занятий

Методические указания по проведению практических занятий

Фундаментальность и прикладная направленность обучения реализуется путем тщательного отбора учебного материала в соответствии с классическими и современными результатами. Основными видами занятий при изучении дисциплины являются: лекции, практические занятия, консультации по дисциплине и самостоятельные занятия.

Усвоение дисциплины предполагает освоение:

- теоретических основ (базовых идей, определяющих цели и формы познания; концепций, т.е. систем взглядов и их доказательств);

6. Неформальные коммуникации в организации.
7. Формы передачи информации в неформальной коммуникации.
8. Слухи в организации.
9. Причины формирования слухов.
10. Управление слухами.

Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.

Определение и классификация барьеров.

1. Физические барьеры и их особенности.
2. Личностные барьеры и их особенности.
3. Семантические, проксематические барьеры и их особенности.
4. Структурно-организационные барьеры.
5. Пути повышения эффективности формальных организационных коммуникаций и преодоление коммуникативных барьеров.

Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.

Определение и особенности деловых коммуникаций.

1. Условия реализации деловых коммуникаций.
2. Коммуникативный контроль участников деловых коммуникаций.
3. Роль личности в деловых коммуникациях.
4. Вербальное и невербальное общение.
5. Гендерные, национальные, психологические особенности личности в деловых коммуникациях.

Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.

1. Особенности письменных деловых коммуникаций.
2. Принципы организации письменных коммуникаций.
3. Пути повышения эффективности письменных деловых коммуникаций.
4. Особенности устных деловых коммуникаций.
5. Деловая беседа как разновидность деловых коммуникаций.
6. Особенности принятия решений - завершающая фаза деловой беседы.
7. Деловые переговоры.
8. Национальные и протокольные стили и порядок ведения переговоров.
9. Деловая дискуссия.
10. Деловые совещания и собрания.
11. Особенности деловых коммуникаций - дискуссия, совещание, собрание.
12. Прием подчиненных.
13. Публичное выступление.
14. Особенности их построения.

Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.

1. Спор в деловой коммуникации, цели и походы к его ведению.
2. Техника убеждения партнера.
3. Типы конфликтных личностей.
4. Модели управления конфликтной ситуацией.
5. Стресс в деловой коммуникации: признаки, механизм протекания, виды профессиональных стрессов.

6. Управление стрессовой ситуацией.
7. Психологическая и этическая составляющие деловых коммуникаций.

Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.

1. Изменения в организации.
2. Разработка стратегии изменений.
3. Проблемы организационных, технологических, технических изменений.
4. Роль менеджера в поддержании группового равновесия и индивидуального настроения работников предприятия на проведение изменений.
5. Формирование поведения персонала в период изменений.
6. Стадии изменений.
7. Регулирование сопротивления персонала изменениям.
8. Положительный результат сопротивления.
9. Особенности деловых коммуникаций в период проведения изменений.
10. Документальное оформление изменений в организации.

Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.

1. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов, заключении договоров и др.
2. Типы, внутреннее состояние и выявление потребностей клиента.
3. Коммуникации привлечения внимания, внушения, презентации услуг, устранения возражений и ускорения продаж (заключения договоров).

Основная литература для практических занятий

1. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации / М. Б. Жернакова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-00331-4.
2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации / Е. В. Кузнецова. - Саратов : Вузовское образование, 2017. - Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks. - Рус яз. - ISBN 978-5-906172-24-2.
3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / В. А. Спивак. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/95DBD712-EBF3-44BE-A07E-5A7F5129CC39>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3684-1.
4. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство / Т. Б. Колышкина. - М. : Издательство Юрайт, 2018. - 2-е издание. - Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/6E7D0BC9-15EE-44FC-A7B8-1DCA54C136F1>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-9320-2.
5. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика / И. М. Дзялошинский. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3044-3.
6. Ратников В. П. Деловые коммуникации / В. П. Ратников. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/BF436581-AD9C-41BC-81E8-F22811FCF357>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3496-0.

7. Райкова Е.В. Проблемы деловой коммуникации в организации. - ж. «Научный Вестник Уральского академии гос.службы». Серия «Современные проблемы теории организации». Выпуск № 4 (5), декабрь 2008 г.
8. Александрова И. Коммуникации в организации. Аудио-учебник. М.2011г.
9. Фролов С.С. Социология организаций. М.. ИНФРА-М, 2010 - 360 с.
10. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. - 136 с.
11. Красовский Ю.Д. Архитектоника организационного поведения. М ИНФРА-М, 2010.
12. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Организационное поведение. Учебник. - М., ИНФРА-М, 2011, 219с.
13. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации. Учебник. - М., ИНФРА-М, 2009, 219с.
14. Красовский Ю.Д. Организационное поведение. Учебник. - М., Изд-во «ЮНИТИ», 2009, 473с.

Дополнительная литература для практических занятий

1. Аминов И.И. Психология делового общения: учебное пособие.; Москва: Омега-Л,2007.-304 с.
2. Оксинайд К.Э. Организационное поведение: учебник. - М.: КНОРУС, 2009.-480 с.
3. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко. - М.:КНОРУС,2010. - 440 с.
4. Политическая психология: хрестоматия/ сост. Е.Б. Шестопап.- М.: Аспект Пресс, 2007. - 380 с.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов по дисциплине

Код формируемой компетенции	Тема	Вид	Форма	Объем учебной работы (часов)	Учебно методические материалы
ОПК-4, ПК-9	Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационного процесса.	подготовка к опросу	СРС	11	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.	подготовка к выполнению письменного задания	СРС	11	Методические указания для выполнения письменного задания
ОПК-4, ПК-9	Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.	подготовка к выполнению письменного задания	СРС	12	Методические указания для выполнения письменного задания. Тексты задач.
ОПК-4, ПК-9	Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.	подготовка к опросу	СРС КСР	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.	подготовка к опросу	СРС, КСР	12	Методические указания для выполнения письменного задания.
	Итого			94	

Структура СРС Очная форма обучения

Виды СРС:

- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к коллоквиуму;
- подготовка реферата, доклада;
- подготовка к деловым играм;
- решение задач;
- выполнение расчетно-графических работ;
- написание курсовой работы.

По одной теме может быть несколько видов СРС.

Формы СРС:

- СРС без участия преподавателя;
- КСР контроль самостоятельной работы студента.

Заочная форма обучения

Код формируемой компетенции	Тема	Вид	Форма	Объем учебной работы (часов)	Учебно методические материалы
ОПК-4, ПК-9	Тема 1. Деловые коммуникации в организации: основные определения и структура коммуникационного процесса.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 2. Организационные деловые коммуникации и их особенности.	подготовка к выполнению письменного задания	СРС	12	Методические указания для выполнения письменного задания
ОПК-4, ПК-9	Тема 3. Барьеры развития организационных коммуникаций.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 4. Условия реализации деловых коммуникаций и условия их реализации.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 6. Деловые коммуникации в регулировании конфликтной и стрессовой ситуации.	подготовка к выполнению письменного задания	СРС	12	Методические указания для выполнения письменного задания. Тексты задач.
ОПК-4, ПК-9	Тема 7. Деловые коммуникации в период изменений в организации.	подготовка к опросу	СРС	12	Перечень вопросов к опросу
ОПК-4, ПК-9	Тема 8. Внешние деловые коммуникации и их особенности.	подготовка к опросу	СРС	12	Методические указания для выполнения письменного задания.
	Итого			96	

иды СРС:

- подготовка к контрольной работе;
- подготовка к коллоквиуму;
- подготовка реферата, доклада;
- подготовка к деловым играм;
- решение задач;
- выполнение расчетно-графических работ;
- написание курсовой работы.

По одной теме может быть несколько видов СРС.

Формы СРС:

- СРС без участия преподавателя;

КСР контроль самостоятельной работы студента

Содержание СРС

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Деловая коммуникация как особый вид контакта, взаимодействия между людьми.
2. Основные категории и элементы коммуникативного процесса.
3. Классификация организационных деловых коммуникаций.
4. Проблемы и пути развития восходящих и нисходящих организационных коммуникаций.
5. Роль разделения труда и регламентации трудовой деятельности в развитии и регулировании горизонтальных коммуникаций в организации.
6. Статусные коммуникации и их особенности: руководитель - подчиненный, руководитель - рабочая группа, работник - коллеги.
7. Неформальные коммуникации в организации.
8. Формы передачи информации в неформальной коммуникации.
9. Определение и классификация барьеров.
10. Структурно-организационные барьеры.
11. Пути повышения эффективности формальных организационных коммуникаций и преодоление коммуникативных барьеров.
12. Определение и особенности деловых коммуникаций.
13. Коммуникативный контроль участников деловых коммуникаций.
14. Роль личности в деловых коммуникациях.
15. Гендерные, национальные, психологические особенности личности в деловых коммуникациях.
16. Особенности письменных деловых коммуникаций.
17. Особенности устных деловых коммуникаций.
18. Деловая беседа как разновидность деловых коммуникаций.
19. Особенности принятия решений - завершающая фаза деловой беседы.
20. Национальные и протокольные стили и порядок ведения переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Стресс в деловой коммуникации: признаки, механизм протекания, виды профессиональных стрессов.
23. Роль менеджера в поддержании группового равновесия и индивидуального настроения работников предприятия на проведение изменений.
24. Формирование поведения персонала в период изменений.
25. Регулирование сопротивления персонала изменениям.
26. Особенности деловых коммуникаций в период проведения изменений.
27. Коммуникации привлечения внимания, внушения, презентации услуг, устранения возражений и ускорения продаж (заклучения договоров).

Тематика докладов освещается на практических занятиях в соответствии с темой данного занятия.

График контроля СРС

Недели семестра	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Формы контроля	о	о	о	о	т	о	т	о	о	РК1	о	т	о	о	т	о	о	РК2

Условные обозначения: *кр* - контрольная работа, *к* - коллоквиум, *р* - реферат, *д* - доклад, *ди* - деловая игра, *рз* - решение задач, *кур* - курсовая работа *о* - опрос, *т* - тест.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценка качества освоения дисциплины включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе аудиторных занятий, проводимых по расписанию, по графику выполнения самостоятельной работы студентов.

Формы текущего контроля: анализ конкретных ситуаций, доклады, тестирование, решение ситуационных задач, анализ фильмов.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Оценочные средства по дисциплине:

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Определение деловые коммуникации.
2. Деловая коммуникация как особый вид контакта, взаимодействия между людьми.
3. Коммуникативный процесс.
4. Основные категории и элементы коммуникативного процесса.
5. Структура коммуникативного процесса.
6. Классификация организационных коммуникаций.
7. Межуровневые - восходящие и нисходящие организационные коммуникации.
8. Проблемы и пути развития восходящих и нисходящих организационных коммуникаций.
9. Горизонтальные коммуникации.
10. Роль разделения труда и регламентации трудовой деятельности в развитии и регулировании горизонтальных коммуникаций в организации.
11. Статусные коммуникации и их особенности: руководитель - подчиненный, руководитель - рабочая группа, работник - коллеги.
12. Неформальные коммуникации в организации.
13. Формы передачи информации в неформальной коммуникации.
14. Слухи в организации.
15. Причины формирования слухов.
16. Управление слухами.
17. Определение и классификация барьеров.
18. Физические барьеры и их особенности.

19. Личностные барьеры и их особенности.
20. Семантические, проксематические барьеры и их особенности.
21. Структурно-организационные барьеры.
22. Пути повышения эффективности формальных организационных коммуникаций и преодоление коммуникативных барьеров.
23. Определение и особенности деловых коммуникаций.
24. Условия реализации деловых коммуникаций.
25. Коммуникативный контроль участников деловых коммуникаций.
26. Роль личности в деловых коммуникациях.
27. Вербальное и невербальное общение.
28. Гендерные, национальные, психологические особенности личности в деловых коммуникациях.
29. Особенности письменных деловых коммуникаций.
30. Принципы организации письменных коммуникаций.
31. Пути повышения эффективности письменных деловых коммуникаций.
32. Особенности устных деловых коммуникаций.
33. Деловая беседа как разновидность деловых коммуникаций.
34. Особенности принятия решений - завершающая фаза деловой беседы.
35. Деловые переговоры.
36. Национальные и протокольные стили и порядок ведения переговоров.
37. Деловая дискуссия.
38. Деловые совещания и собрания.
39. Особенности деловых коммуникаций - дискуссия, совещание, собрание.
40. Прием подчиненных.
41. Публичное выступление.
42. Особенности их построения.
43. Спор в деловой коммуникации, цели и походы к его ведению.
44. Техника убеждения партнера.
45. Типы конфликтных личностей.
46. Модели управления конфликтной ситуацией.
47. Стресс в деловой коммуникации: признаки, механизм протекания, виды профессиональных стрессов.
48. Управление стрессовой ситуацией.
49. Психологическая и этическая составляющие деловых коммуникаций.
50. Изменения в организации.
51. Разработка стратегии изменений.
52. Проблемы организационных, технологических, технических изменений.
53. Роль менеджера в поддержании группового равновесия и индивидуального настроения работников предприятия на проведение изменений.
54. Формирование поведения персонала в период изменений.
55. Стадии изменений.
56. Регулирование сопротивления персонала изменениям.
57. Положительный результат сопротивления.
58. Особенности деловых коммуникаций в период проведения изменений.

- 59. Документальное оформление изменений в организации.
- 60. Деловые коммуникации при обслуживании клиентов, заключении договоров и др.
- 61. Типы, внутреннее состояние и выявление потребностей клиента.
- 62. Коммуникации привлечения внимания, внушения, презентации услуг, устранения возражений и ускорения продаж (заключения договоров).

Примерные тестовые задания для текущего контроля

1. Отметьте причины, и коммуникативные особенности способствующие возникновению конфликта:
 - А) многословие одного из партнеров;
 - Б) коммуникативные барьеры;
 - В) лично-индивидуальные особенности партнера;
 - Г) бестактность;
 - Д) неконтролируемость эмоционального состояния;
 - Е) все ответы верны;
 - Д) все ответы неверны.
2. Соблюдение чувств меры в разговоре - это: Укажите правильный ответ.
 - А) вежливость;
 - Б) дипломатичность;
 - В) тактичность;
 - Г) предупредительность;
 - Д) все ответы верны;
 - Е) все ответы неверны.
3. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
 - А) пунктуальности;
 - Б) правильного выбора места проведения беседы;
 - В) интерьера помещения;
 - Г) установления контакта с партнером;
 - Д) первых фраз во время беседы;
 - Е) использование обращения по имени;
 - Ж) все ответы верны.

Для определения уровня сформированности компетенции предлагаются следующие критерии оценки (экзаменационного ответа, контрольной работы и др.):

- «зачет» ставится в случае, если студент демонстрирует прекрасное знание материала, умение оперировать основными понятиями, определениями и методами и может уверенно, последовательно, грамотно и логически стройно, исчерпывающе изложить в своем ответе материал, касающийся затронутой темы, не затрудняясь с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать материал;
- «зачет» ставится за хорошее знание студентом материала по теме, умение

ясно и четко осветить рассматриваемый материал, достаточное владение методикой и основными понятиями. Однако его ответ содержит некоторые незначительные неточности, студент во время изложения материала не вполне уверенно рассказывает о некоторых деталях вопроса, и поэтому его ответ остается недостаточно четким и исчерпывающим;

- «зачет» выставляется в случае, если студент в целом знает рассматриваемую тему, в основном, верно отвечает на поставленные вопросы, однако его ответ содержит существенные ошибки, неточности, а сам студент демонстрирует заметные пробелы в знаниях по курсу, недостаточно уверенно оперирует основными понятиями и методами;

- «не зачет» выставляется в случае, если студент не в состоянии более или менее четко и внятно изложить материал, его ответ содержит настолько грубые ошибки, существенные неточности, что тема рассматриваемого вопроса остается нераскрытой. Кроме того, студент демонстрирует крайне существенные пробелы в знании или полное незнание рассматриваемой темы, незнание основных понятий и определений, методов.

Основной технологией оценки уровня сформированности компетенций у обучающихся является балльно-рейтинговая система (БРС).

Оценка успеваемости студентов в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего, рубежного и промежуточного контроля. Все рейтинги вычисляются по 100-балльной шкале.

В соответствии с положением о БРС предусмотрено 2 рубежных контроля (РК1, РК2) максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся за 1-й РК - 30 баллов, за 2-й РК - 30 баллов. Для допуска к зачету обучающийся должен набрать по итогам 2-х РК не менее 40 баллов. При этом обязательным является выполнение всех видов работ предусмотренных рабочей программой по данной дисциплине.

Максимальное количество баллов, которое может быть получено обучающимся на этапе промежуточной аттестации по дисциплине (зачете), составляет 40 баллов.

РК1 - по темам 1, 2, 3, 4, 5. Время рубежного контроля - 10 неделя учебного семестра.

Опрос - максимальное количество баллов - 10.

Письменное задание - максимальное количество баллов - 20.

РК2 - по темам 6, 7, 8, 9. Время рубежного контроля - 18 неделя учебного семестра.

Опрос - максимальное количество баллов - 10.

Письменное задание - максимальное количество баллов - 20.

Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен), составляет 40 баллов.

Если студент по итогам двух рубежных рейтингов набрал максимальное количество баллов (60), преподаватель может выставить ему оценку по промежуточной аттестации в 40 баллов автоматически. В ином случае автоматическое выставление оценки не допускается.

В случае наличия у студента менее 40 баллов по 2 рубежным контролям в

течение недели он сдает преподавателю индивидуальную контрольную работу по предложенной теме. Максимальное количество баллов за выполненную работу - 10 баллов.

При наличии по итогам 2 рубежных контролей 40 и более баллов студент допускается к сдаче экзамена в электронно-тестовом или устном виде.

Только при соблюдении всех обозначенных правил контроля знаний по предмету преподаватель выставляет итоговую оценку в зачетную книжку студента и ведомость деканата.

Итоговый уровень по дисциплине должен быть не ниже 61 балла.

БРС предполагает использование общей оценочной шкалы, с единой системой соотношения 100-балльной и 5-балльной оценочных шкал, согласно нижеприведенной таблицы.

Таблица перевода итоговых баллов БРС в традиционную систему оценок

Баллы	Полная запись	Сокращенная запись
88-100	Отлично	отл.
74-87	Хорошо	хор.
61-73	Удовлетворительно	удовл.
0-60	Неудовлетворительно	неуд.
61-100	зачтено	

Полный комплект фонда оценочных средств представлен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации / М. Б. Жернакова. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-00331-4.
2. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации / Е. В. Кузнецова. - Саратов: Вузовское образование, 2017. - Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks. - Рус яз. - ISBN 978-5-906172-24-2.
3. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / В. А. Спивак. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа: <http://www.biblio->

online.ru/book/95DBD712-EBF3-44BE-A07E-5A7F5129CC39. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3684-1.

4. Колышкина Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство / Т. Б. Колышкина. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 2-е издание. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/6E7D0BC9-15EE-44FC-A7B8-1DCA54C136F1>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-9320-2.
5. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика / И. М. Дзялошинский. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа : <http://www.biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3044-3.
6. Ратников В. П. Деловые коммуникации / В. П. Ратников. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/BF436581-AD9C-41BC-81E8-F22811FCF357>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3496-0.

Дополнительная литература

1. Организационное поведение / В. А. Спивак. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/E256772B-C804-42B7-A96A-B10B250F585E>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-03535-3.
2. Организационное поведение / С. А. Барков. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/4FD400F3-C71D-4E55-BD35-EDA3EE4E5B7F>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-00926-2.
3. Организационное поведение / Г. Р. Латфуллин. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/76CBF728-5D89-40F1-A097-2986A54DD5CD>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-01314-6.
4. Организационное поведение / Ю. Д. Красовский. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - Книга находится в Премиум-версии ЭБС IPRbooks. - Рус яз. - ISBN 978-5-238-02186-7.
5. Организационное поведение / А. А. Литвинюк. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 2-е издание. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/9D14B0E7-BFE3-4F8C-8451-8081C3D0FA8C>. - Рус яз. - ISBN 978-5-9916-3889-0.
6. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 1. Основы, сущность и модели / А. И. Кочеткова. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 6-е издание. - Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/book/8D2DA310-03B1-46FF-A17E-66E39541CC68>. - Рус яз. - ISBN 978-5-534-01881-3. - 978-5-534-01882-0.

Периодические издания

1. Журнал «Человек и труд».
2. Журнал «Известия Академии труда и занятости».
3. Журнал «Экономист».
4. Журнал «Вопросы экономики».
5. Журнал «Управление персоналом».
6. Журнал «Социологические исследования» (СоцИсс).

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

www.kadrovik.ru www.hrm.ru www.top-personal.ru

<http://www.top-personal.ru> Электронная версия журнала «Управление персоналом»

<http://www.zarplata.ru> Электронная версия газеты «Работа & зарплата»

<http://www.uhr.ru> Сайт «Человеческие ресурсы Урала»

www.vopreco.ru Сайт журнала «Вопросы экономики»

www.chelt.ru (сайт журнала "Человек и труд")

www.ilo.ru (официальный сайт Международной организации труда)

www.personal-mix.ru (научно-практический онлайн-журнал по вопросам управления персоналом)

www.kadrovik.ru (сайт журнала "Справочник кадровика") www.zarplata.com

(международный электронный журнал «Оплата труда и мотивация персонала» издательства «Rayter Inc.»)

Электронно-библиотечные системы (ЭБС): <http://www.biblio-online.ru>,
<http://iprbookshop.ru>, <http://e.lanbook.com>, <http://elibrary.udsu.ru>,

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины «Деловые коммуникации» важна внеаудиторная работа. Самым распространенным видом внеаудиторной работы является изучение литературы, выполнение упражнений, анализ конкретных ситуаций. Если посмотреть на результаты обучения как на совокупность 4 составляющих: получение знаний, приобретение навыков, развитие умений, формирование отношения к действительности, формирование реального поведения, то можно отметить, что они в решающей степени зависят от внеаудиторной работы.

Более глубокому изучению и усвоению дисциплины, формированию навыков исследовательской работы, ориентации на умение применять теоретические знания на практике способствует самостоятельная работа, предусмотренная учебным планом в объеме 54 часа для очной формы обучения, 96 часов для заочной формы обучения.

11. Образовательные технологии.

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

При проведении лекционных и практических занятий используются как *традиционные вербальные технологии* обучения, так и новые образовательные технологии в форме активных методов обучения неимитационного (лекция-

визуализация, лекция-дискуссия и т.п.) и имитационного (анализ конкретных ситуаций, решение ситуационных задач и т.п.) характера.

При организации самостоятельной работы студентов используются учебные материалы, как в традиционной (печатной) форме, так и в электронной версии (сеть Интернет). С целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебного курса используются средства развивающегося обучения, предполагающее активное включение студентов в образовательный процесс: дискуссии, презентации и т.д. При этом студенты работают как индивидуально, так и в группах.

Интерактивные технологии обучения используются во всех видах аудиторных занятий со студентами. Профессиональные компетенции приобретаются студентами в ходе участия в активных методах обучения имитационного характера: деловая или ролевая игра, анализ конкретных ситуаций. Применение активных методов в учебном процессе направлено на обучение студентов самостоятельному углублению собственных знаний и применение этих знаний в реальных конкретных условиях, т.е. эти методы компетентностно-ориентированы.

Основной среди форм оценки в течение программы обучения является «обратная связь». Такой вид оценки называется формирующим (текущий контроль), поскольку студенты учатся, выполняя работу, а затем получая комментарии преподавателя в отношении успешности выполнения этой работы, недостатков, возможностей, а также практических способов их устранения. Чтобы предоставить студентам дополнительные возможности для успешного выполнения задания, им часто заранее выдаются критерии успешной работы, а именно описание того, что именно они должны сделать для того, чтобы выполнить задание удовлетворительно.

Естественно, в рамках любой программы обучения или отдельных ее частей возникает необходимость в итоговой оценке (промежуточная аттестация). Иногда задания, описанные выше, выполняют одновременно функции и формирующей, и итоговой оценки. В таком случае выставаемая отметка отражает итоговый результат работы студента в рамках конкретной части программы обучения, а обратная связь от преподавателя - а иногда и однокурсников - обеспечивает формирующую составляющую.

Все эти технологии в совокупности обеспечивают успешное освоение студентами учебного материала дисциплины, формирование компетенций.

Информационные технологии, предполагающие использование технологических возможностей современных компьютеров и средств связи для поиска и получение информации, развития познавательных и коммуникативных способностей.

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office.

Перечень информационных справочных систем: информационно правовое обеспечение «Гарант», справочная правовая система «Консультант

Плюс».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для проведения ведения лекционных и практических занятий необходима лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, а также лицензионное программное обеспечение (видеокурсы, видеокейсы).

13. Особенности организации образовательного процесса по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Реализация дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для адаптации программы освоения дисциплины используются следующие методы:

- для лиц с нарушениями слуха используются методы визуализации информации (презентации, использование компьютера для передачи текстовой информации, интерактивная доска, участие сурдолога и др.)
- для лиц с нарушениями зрения используются такие методы, как увеличение текста и картинки (в программах Windows), программы-синтезаторы речи, в том числе в ЭБС, звукозаписывающие устройства (диктофоны), компьютеры с соответствующим программно-аппаратным обеспечением и портативные компьютеризированные устройства.

Для маломобильных групп населения имеется необходимое материально-техническое обеспечение (пандусы, оборудованные санитарные комнаты, кнопки вызова персонала, оборудованные аудитории для лекционных и практических занятий), возможно применение ассистивных технологий и средств.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.), при необходимости выделяется дополнительное время на подготовку и предоставляются необходимые технические средства.