


Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО


Декан экономического факультета

 В.Е. Левичев

« 01 » 09 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

 И.А. Косачев

« 01 » 09 2015 г.

**Кафедра товароведения и маркетинга**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловые коммуникации»**

Направление подготовки

**38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»**

Уровень высшего образования бакалавриат

Барнаул 2015



Рабочая программа учебной дисциплины (модуля, курса, предмета) «Деловые коммуникации» составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», в соответствии с учебным планом, утвержденным ученым советом университета в:

- 2015г. по направлению «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения.

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 7 от «30» апреля 2015 г.

Зав. кафедрой,

д.э.н., профессор  
ученая степень, ученое звание



И.В. Ковалева

подпись

Одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол № 11 от «16» РВ 2015 г.

Председатель методической комиссии,

к.с.-х.н. доцент  
ученая степень, ученое звание



Т.В. Гирельгузова  
подпись, ФИО

Составитель:

ассистент  
ученая степень, должность



Д.В. Рожкова  
подпись

## Лист внесения дополнений и изменений в рабочую программу учебной дисциплины «Деловые коммуникации»

<b>на 201__ - 201__ учебный год</b>		
Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г. Зав. кафедрой		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
В рабочую программу вносятся следующие изменения:		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
5. _____		
Составители изменений и дополнений:		
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
Председатель методической комиссии		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
«__» _____ 201__ г.»		

<b>на 201__ - 201__ учебный год</b>		
Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г. Зав. кафедрой		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
В рабочую программу вносятся следующие изменения:		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
5. _____		
Составители изменений и дополнений:		
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
Председатель методической комиссии		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
«__» _____ 201__ г.»		

<b>на 201__ - 201__ учебный год</b>		
Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г. Зав. кафедрой		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
В рабочую программу вносятся следующие изменения:		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
5. _____		
Составители изменений и дополнений:		
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
Председатель методической комиссии		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
«__» _____ 201__ г.»		

<b>на 201__ - 201__ учебный год</b>		
Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г. Зав. кафедрой		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
В рабочую программу вносятся следующие изменения:		
1. _____		
2. _____		
3. _____		
4. _____		
5. _____		
Составители изменений и дополнений:		
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия
Председатель методической комиссии		
_____	_____	_____
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
«__» _____ 201__ г.»		

## Оглавление

1.	Цель и задачи освоения дисциплины	4
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3.	Требования к результатам освоения содержания дисциплины	4
4.	Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий	5
5.	Тематический план освоения дисциплины	6
6.	Образовательные технологии	10
7.	Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	12
7.1	Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости	12
7.2	Характеристика фондов оценочных средств для промежуточной аттестации	18
8.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	19
9.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
	Приложения	20

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

*Цель дисциплины* – на основе современных научных подходов к изучению коммуникации создать условия для формирования у студентов знаний о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности управленца, способствовать выработке навыков, умений организации, проведения различных форм деловой коммуникации.

*Задачи дисциплины:*

- формирование представления о структуре деловых коммуникаций;
- овладение основными методами эффективной коммуникации;
- повышение общего уровня коммуникативной культуры;
- формирование навыков эффективного и бесконфликтного делового общения.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплине (модулю) Блока 1.

Дисциплина «Деловые коммуникации» требует от студентов знаний по дисциплинам: психология, социология управления, основы общественных отношений.

Таблица 1 – Сведения о дисциплинах, практиках (и их разделах), на которые опирается содержание данной дисциплины

Наименование дисциплин, других элементов учебного плана	Перечень разделов
Психология	Психика, поведение и деятельность. Общение и речь. Психология личности. Межличностные отношения. Психология малых групп. Межгрупповые отношения и взаимодействия.
Социология управления	Управленческие отношения. Социальные технологии управленческой деятельности. Информационно-коммуникативные основы управления. Культура управленческой деятельности.
Основы общественных отношений	Информационные процессы в обществе и модели управления ими. Коммуникации в связях с общественностью

## 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих **компетенций**:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

– способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

Таблица 2 – Сведения о компетенциях и результатах обучения, формируемых данной дисциплиной

Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной	Коды компетенций в соответствии с ФГОС ВО	Перечень результатов обучения, формируемых дисциплиной		
		По завершении изучения данной дисциплины выпускник должен		
		знать	уметь	владеть
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	ОК - 5	основы теории коммуникации;	выстраивать и анализировать коммуникационные процессы (межличностные, групповые, организационные);	навыками коммуникационного взаимодействия;
способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;	ОПК-4	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;	навыками обработки информации для дальнейшего планирования коммуникационного процесса.

#### 4. Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

Таблица 3 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий, реализуемой по учебному плану по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения, ча-

сов

Вид занятий	Всего	в т. ч. по семестрам	
		6	
1. Аудиторные занятия, часов, всего,	64	64	
в том числе:			
1.1. Лекции	22	22	
1.2. Лабораторные работы	-	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	42	42	
2. Самостоятельная работа, часов, всего	44	44	
в том числе:			
2.1. Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-	-	
2.2. Расчетно-графическое задание (РГР)	-	-	
2.3. Самостоятельное изучение разделов	10	10	
2.4. Текущая самоподготовка	25	25	

2.5. Подготовка и сдача зачета	9	9	
2.6. Контрольная работа (К)	-	-	
Итого часов (стр. 1+ стр.2)	108	108	
Форма промежуточной аттестации*	3	3	
Общая трудоемкость, зачетных единиц	3	3	

Таблица 4 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий, реализуемой по учебному плану по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для заочной формы обучения, часов

**СОВ**

Вид занятий	Всего	в т. ч. по семестрам	
		6	
1. Аудиторные занятия, часов, всего,	12	12	
в том числе:			
1.1. Лекции	4	4	
1.2. Лабораторные работы	-	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	8	8	
2. Самостоятельная работа, часов, всего	96	96	
в том числе:			
2.1. Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-	-	
2.2. Расчетно-графическое задание (РГР)	-	-	
2.3. Самостоятельное изучение разделов	76	76	
2.4. Текущая самоподготовка	12	12	
2.5. Подготовка и сдача зачета	4	4	
2.6. Контрольная работа (К)	4	4	
Итого часов (стр. 1+ стр.2)	108	108	
Форма промежуточной аттестации*	3	3	
Общая трудоемкость, зачетных единиц	3	3	

### 5. Тематический план изучения дисциплины

Таблица 5 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
<b>6 семестр</b>						
<b>Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации</b>						



Введение в теорию коммуникаций	1. Сущность социальных коммуникаций. 2. История развития теории коммуникации. 3. Эвристика и синергетика 4. Основные понятия теории коммуникации.	2	-	4	3	УО,ИЗ
Методы и формы теории коммуникации	1. Сущность деловых коммуникаций. 2. Функции теории деловых коммуникаций. 3. Методы деловых коммуникаций. 4. Основные формы коммуникаций.	2	-	5	3	УО,ИЗ
<b>Раздел 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия</b>						
Коммуникативная сторона делового взаимодействия	1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия 2. Вербальная деловая коммуникация. 3. Невербальная деловая коммуникация.	2	-	5	4	УО,ДИ
Формы деловых коммуникаций	1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Презентация 5. Дебаты	4	-	5	5	УО,ИЗ
Деловые коммуникации посредством письменных документов	1. Этические аспекты письменных коммуникаций 2. Классификация документов 3. Этические нормы при составлении делового письма 4. Деловое общение посредством визитной карточки	2	-	5	4	УО, ИЗ
Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.	1. Сущность конфликта. 2. Причина конфликта. 3. Динамика конфликта. 4. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	2	-	5	4	УО,ИЗ
<b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста</b>						
Основы коммуникативной компетентности специалиста	1. Психологические методы убеждающего воздействия 2. Построение аргументации 3. Типы вопросов и способы их использования 4. Барьеры коммуникации	4	-	5	4	ИЗ
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	1. Классификация видов искажений информации 2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций 3. Принципы эффективного выявления неистинной информации	2	-	4	4	ИЗ
Культура деловых коммуникаций	1. Этикет. Основы деловой этики 2. Национальные особенности делового общения 3. Атрибуты делового общения	2	-	4	4	КЛ

	<b>Подготовка к зачету</b>	-	-	-	<b>9</b>	-
	<b>Всего</b>	<b>22</b>	-	<b>42</b>	<b>44</b>	-

Таблица 6 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для заочной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
<b>6 семестр</b>						
<b>Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации</b>						
Введение в теорию коммуникаций	1. Сущность социальных коммуникаций. 2. История развития теории коммуникации. 3. Эвристика и синергетика 4. Основные понятия теории коммуникации.	2	-	2	9	УО,ИЗ
Методы и формы теории коммуникации	1. Сущность деловых коммуникаций. 2. Функции теории деловых коммуникаций. 3. Методы деловых коммуникаций. 4. Основные формы коммуникаций.	2	-	2	10	УО,ИЗ
<b>Раздел 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия</b>						
Коммуникативная сторона делового взаимодействия	1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия 2. Вербальная деловая коммуникация. 3. Невербальная деловая коммуникация.	-	-	2	10	УО,ДИ
Формы деловых коммуникаций	1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Презентация 5. Дебаты	-	-	2	10	УО,ИЗ
Деловые коммуникации посредством письменных документов	1. Этические аспекты письменных коммуникаций 2. Классификация документов 3. Этические нормы при составлении делового письма 4. Деловое общение посредством визитной карточки	-	-	-	10	-
Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения	1. Сущность конфликта. 2. Причина конфликта. 3. Динамика конфликта. 4. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	-	-	-	10	-

ждения и разрешения.						
<b>Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста</b>						
Основы коммуникативной компетентности специалиста	1. Психологические методы убеждающего воздействия 2. Построение аргументации 3. Типы вопросов и способы их использования 4. Барьеры коммуникации	-	-	-	10	-
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	1. Классификация видов искажений информации 2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций 3. Принципы эффективного выявления неистинной информации	-	-	-	10	-
Культура деловых коммуникаций	1. Этикет. Основы деловой этики 2. Национальные особенности делового общения 3. Атрибуты делового общения	-	-	-	9	-
	Контрольная работа	-	-	-	4	-
	Подготовка к зачету	-	-	-	4	-
	<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>96</b>	<b>-</b>

Таблица 7 – Вид, контроль выполнения и методическое обеспечение СРС для очной формы обучения

№ п/п	Вид СРС	Количество часов	Контроль выполнения	Методическое обеспечение
1.	Самостоятельное изучение разделов	10	Устный опрос	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
2.	Выполнение индивидуального задания	21	Защита индивидуального задания	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
3.	Подготовка к коллоквиуму	4	Коллоквиум	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
3.	Подготовка к зачету	9	Зачет	Список основной учебной литературы, перечень вопросов к зачету в п. 7.2.

				настоящей программы
--	--	--	--	---------------------

**Таблица 8 – Вид, контроль выполнения и методическое обеспечение СРС для заочной формы обучения**

№ п/п	Вид СРС	Количество часов	Контроль выполнения	Методическое обеспечение
1.	Выполнение индивидуального задания	8	Защита ИЗ	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
2.	Подготовка к устной беседе	4	Устный опрос	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
3.	Самостоятельное изучение разделов	76	Контрольная работа, зачет	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
4.	Выполнение контрольной работы	4	Защита КР	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
3.	Подготовка к зачету	4	Зачет	Список основной учебной литературы, перечень вопросов к зачету в п. 7.2. настоящей программы

### **6. Образовательные технологии**

Реализация компетентного подхода при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (табл. 9).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Деловые коммуникации», в соответствии с данной программой составляет 56 процентов для очной формы обучения, 100 процентов – для заочной.

Таблица 9 – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для очной формы обучения

Се- местр	Вид за- нятия	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Коли- чество часов
6-й се- местр	Л	<i>Лекция – презентация</i> с применением мультимедийных техноло- гий по ключевым темам курса.	16
	Л	<i>Лекция – беседа</i> , построенная в форме активного диалога с аудиторией. Объяснение вопросов происходит с показом иллю- страций и демонстрацией примеров.	6
	ПР	<i>Семинар-беседа</i> - вопрос-ответная форма семинара, используется для обобщения пройденного материала. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель ком- ментирует. Таким образом, материал актуализируется студента- ми и контролируется преподавателем.	12
	ПР	<i>Деловая игра</i> - форма практического занятия, способствующая развитию практических навыков, навыков сотрудничества, меж- личностного общения, делового общения, нацеленности на ре- зультат.	2
Итого			36

Таблица 10 – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» для заочной формы обучения

Семестр	Вид за- нятия	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Коли- чество часов
6-й се- местр	Л	<i>Лекция – презентация</i> с применением мультимедийных техноло- гий по ключевым темам курса.	4
	ПР	<i>Семинар-беседа</i> - вопрос-ответная форма семинара, используется для обобщения пройденного материала. Преподаватель задает аудитории вопросы, отвечают желающие, а преподаватель ком- ментирует. Таким образом, материал актуализируется студента- ми и контролируется преподавателем.	6
	ПР	<i>Деловая игра</i> - форма практического занятия, способствующая развитию практических навыков, навыков сотрудничества, меж- личностного общения, делового общения, нацеленности на ре- зультат.	2
Итого			12

## **7. Характеристика фондов оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

### **7.1 Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости**

С целью мотивации студентов к качественному освоению компетенций и достижению результатов обучения, формируемых дисциплиной «Деловые коммуникации», преподавателем используются такая форма текущего контроля как устный опрос, выполнение индивидуального задания, деловая игра, коллоквиум.

#### **Методические рекомендации для проведения практических занятий**

##### **Устный опрос как форма текущего контроля успеваемости**

С целью закрепление теоретического материала и контроля успеваемости на практических (семинарских) занятиях преподавателем проводится устный опрос.

Суть устного опроса заключается в том, что преподаватель ставит студентам вопросы по содержанию изученного материала и побуждает их к ответам, выявляя таким образом степень его усвоения. Поскольку устный опрос является вопросно-ответным способом проверки знаний студентов, то он проводится в рамках семинара-беседы.

Ответ студента оценивается по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» ставится, если студент показал высокий уровень освоения теоретического материала и ответил на все дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» ставится, если при ответе студент в основном четко изложил суть вопроса, но не смог полностью ответить на все дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент при ответе частично изложил суть поставленного вопроса, но логику изложения сохранил.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент дал неполный ответ на поставленный вопрос с нарушением логики и допущением ошибок в изложении теоретического материала или не смог ответить на поставленный вопрос.

##### ***Вопросы для устного опроса по темам курса***

1. В чем заключается сущность социальных коммуникаций.
2. Основные этапы развития теории коммуникации.
3. Отличия понятий эвристика и синергетика. Их применимость в теории коммуникации.
4. Основные понятия теории коммуникации.
5. Особенности деловых коммуникаций.
6. Функции теории деловых коммуникаций.

7. Основные методы деловых коммуникаций.
8. Основные формы коммуникаций
9. Отличия вербальной и невербальной коммуникаций.
10. Особенности вербальной деловой коммуникации.
11. Особенности невербальной деловой коммуникации.
12. Особенности деловой беседы.
13. Особенности делового совещания.
14. Особенности деловых переговоров.
15. Особенности презентации.
16. Особенности дебатов.
17. Этические аспекты письменных коммуникаций
18. Классификация документов
19. Этические нормы при составлении делового письма
20. Деловое общение посредством визитной карточки
21. Сущность конфликта.
22. Причина конфликта.
23. Динамика конфликта.
24. Способы предупреждения и разрешения конфликтов

### **Индивидуальное задание как форма текущего контроля успеваемости**

Для закрепления теоретических положений курса и приобретения практических навыков в ходе практических занятий студентам будет предложено выполнение индивидуальных заданий.

Данный метод позволяет студенту применить к практической ситуации полученные теоретические знания и понять, что реальный мир весьма далек от мира теоретических моделей.

#### **Методика проведения занятия:**

1. Студент знакомится с содержанием задания самостоятельно (это может быть в печатном, электронном, устном виде и т.д.).
2. Преподаватель поясняет суть задания. При этом преподаватель актуализирует поставленные вопросы и направляет на анализ и решение всех заложенных ситуаций, проблем.
3. Организуется самостоятельная работа по задаче.
4. Презентация решений студентов.
5. Организуется общая дискуссия и обсуждение полученных решений.
6. Проводится обобщение полученных результатов и приобретенных знаний.

По итогам занятия преподаватель выставляет отметку о зачете задания всем студентам, присутствовавшим на практическом занятии.

#### ***Примерный перечень заданий для выполнения:***

1. Ситуационная задача по теме «Введение в теорию коммуникаций»:  
*«План семи пунктов при приеме на работу в США»;*
2. Ситуационная задача по теме «Методы и формы теории коммуникации»:  
*«Эмпатия и рефлексия как главные способы понимания собеседника»*
3. Ситуационная задача по теме «Формы деловых коммуникаций»:  
*«Золотое правило общения в бизнесе»;*  
*«Типичные ошибки при ведении деловых переговоров»;*
4. Ситуационная задача по теме: «Конфликты в деловых коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.»:  
*«Деловые войны крупных корпораций».*

***Примерная тематика письменных работ по курсу:***

1. Информация как основа коммуникационного процесса.
2. Этапы коммуникационного процесса.
3. Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.
4. Значение и сущность делового общения руководителя.
5. Основные виды и содержание делового общения.
6. Невербальная коммуникация.
7. Анализ препятствий обмену информацией.
8. Деловая репутация.
9. Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.
10. Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.
11. Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.
12. Восприятия и установки личности.
13. Ролевое поведение в организации.
14. Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.
15. Социально-психологические методы руководства.
16. Виды и основные причины конфликта.
17. Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.
18. Типы отношений и роль лидера в коллективе.
19. Функции менеджера команды.
20. Сущность «клиентурного» поведения работников в организации.
21. Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.
22. Особенности современных научных коммуникаций.
23. Этапы планирования и подготовки основных форм научных коммуникаций.



### *Деловая игра как форма текущего контроля успеваемости*

В процессе изучения дисциплины с целью закрепления теоретических и получения практических навыков используется метод моделирования деловой ситуации.

В деловой игре участвуют все студенты, присутствующие на практическом занятии.

### **Деловая игра по теме: " Коммуникативная сторона делового взаимодействия "**

Продолжительность игры: 2 часа.

#### *I. Цель игры.*

Основная цель игровой деятельности- получение навыков использования невербальных средств передачи информации в процессе коммуникаций.

#### *II. Техническая подготовка.*

Предварительно для проведения игры надо подготовить:

- описание ситуаций с перечнем ролей (2экз.);
- таблица наблюдений по форме 8;
- часы или секундомер;
- необходимый реквизит в соответствии с ситуациями.

#### *III. Участники игры и их функции.*

Студенческая группа делится преподавателем на две равные части-команды по 5-8 человек. Играющую команду удаляют из аудитории, где преподаватель-ассистент знакомит студентов с содержанием ситуации и распределяет роли. В неиграющей команде выбирается капитан, которому представляется предложенная игровая ситуация с использованием невербальных средств передачи информации. В задачу капитана входит аналогичным способом "описать" просмотренную ситуацию членам своей команды, незнакомым с ее содержанием. Члены команды должны как можно точнее определить роли действующих лиц и содержание ситуации.

#### *IV. Порядок проведения деловой игры*

Ведущий преподаватель знакомит студентов с целью деловой игры, заключающейся в передаче содержания ситуации невербальными средствами и в определении ролей участников

Члены играющей команды в соответствии с ролями в течении 10 минут представляют перед капитаном другой команды свою ситуацию невербальными средствами. При этом члены неиграющей команды удаляются из аудитории.

Получивший информацию капитан доводит ее тем же способом до членов своей команды в течении 10 минут.

Участники команды должны определить содержание ситуации, "действующих лиц" и их "характеры".

В процессе передачи информации возможно использование обратной связи, осуществляемой с помощью невербальных средств.

Члены играющей команды не должны оказывать влияние на процесс коммуникации в другой команде.

В течение игры исключено ведение записей и использование вербальных средств передачи информации.

Второй тур игры проводится аналогично с использованием другой ситуации для второй команды.

За процессом коммуникаций осуществляют наблюдение преподаватели-ассистенты с использованием таблицы 1.

Таблица 1 Таблица наблюдений к игре "Невербальные средства общения"

Разыгрываемая ситуация	Ошибки в процессе коммуникаций							
	команда №1				команда №2			
	использование вербальных средств	неэффективная система обратной связи	подсказки	"ш у м "	использование вербальных средств	неэффективная система обратной связи	подсказки	"ш у м "
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								

#### *V. Подведение итогов деловой игры.*

По окончании игры проводится анализ степени эффективности использования членами каждой команды невербальных средств общения. По итогам таблицы 9 выявляются причины, исказившие передаваемую информацию, а также невербальные средства передачи информации, имеющие двужначное восприятие.

В ходе деловой игры может быть использована следующая ситуация.  
" Экзамен "

Действующие лица:

Преподаватель института

Студент – "отличник"

Студент – "двоечник"

Списывающий студент

Опоздавший студент

Нервничающий студент

Проверяющее лицо ( например, декан факультета )

## Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов заочной формы обучения

*Контрольная работа* – письменная учебная работа, выполняемая в соответствии с программой учебной дисциплины с целью закрепления теоретических знаний, практических умений и навыков, формирования общекультурных и профессиональных компетенций.

Выполненная студентом контрольная работа сдается на кафедру и в срок до 10 дней проверяется преподавателем, который дает письменное заключение по работе. При оценке контрольной работы учитываются: соответствие заданию, структурированность и оригинальность текста, степень самостоятельности, уровень грамотности (общий и специальный), правильность оформления.

### *Структура контрольной работы*

Контрольная работа должна содержать ответы на три вопроса.

Примерная структура контрольной работы:

*Введение*

*Вопрос 1*

*Вопрос 2*

*Вопрос 3*

*Заключение*

*Библиографический список*

В библиографический список включаются источники учебной, научной, публицистической и иной литературы, использованные в процессе написания контрольной работы.

Номер варианта контрольной работы выбирается по последней цифре номера зачетной книжки согласно следующей таблицы:

Номер варианта	Номера вопросов из перечня вопросов контрольных работ
Вариант 1 (последняя цифра зачетной книжки 1)	1,3,5
Вариант 2 (последняя цифра зачетной книжки 2)	2,4,6
Вариант 3 (последняя цифра зачетной книжки 3)	7,9,11
Вариант 4 (последняя цифра зачетной книжки 4)	8,10,12
Вариант 5 (последняя цифра зачетной книжки 5)	13,15,17
Вариант 6 (последняя цифра зачетной книжки 6)	14,16,18
Вариант 7 (последняя цифра зачетной книжки 7)	19,21,23
Вариант 8 (последняя цифра зачетной книжки 8)	20,22,5
Вариант 9 (последняя цифра зачетной книжки 9)	23, 7, 9
Вариант 10 (последняя цифра зачетной книжки 10)	6,20,10

### *Требования к оформлению:*

Объем контрольной работы в *печатном виде* должен быть не менее 15 листов формата А4, шрифт Times New Roman 14, с полупропорциональным межстрочным интервалом с полями слева - 3, сверху - 2, снизу - 2.5, справа - 1.5, выравнивание – по ширине, абзационный отступ – 1,25.

Примерная тематика вопросов контрольной работы представлена в примерной тематике письменных работ по курсу (с. 14 настоящей программы).

## **7.2. Характеристика фондов оценочных средств для промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проходит в форме зачета.

### ***Перечень вопросов для подготовки к зачету:***

1. Сущность социальных коммуникаций.
2. История развития теории коммуникации.
3. Эвристика и синергетика
4. Основные понятия теории коммуникации.
5. Сущность деловых коммуникаций.
6. Функции теории деловых коммуникаций.
7. Методы деловых коммуникаций.
8. Основные формы коммуникаций.
9. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия
10. Вербальная деловая коммуникация.
11. Невербальная деловая коммуникация
12. Деловая беседа
13. Деловое совещание
14. Деловые переговоры
15. Презентация
16. Дебаты
17. Этические аспекты письменных коммуникаций
18. Классификация документов
19. Этические нормы при составлении делового письма
20. Деловое общение посредством визитной карточки
21. Причина конфликта.
22. Динамика конфликта.
23. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.
24. Сущность конфликта
25. Психологические методы убеждающего воздействия
26. Построение аргументации
27. Типы вопросов и способы их использования
28. Барьеры коммуникации
29. Этикет. Основы деловой этики

30. Национальные особенности делового общения
31. Атрибуты делового общения
32. Классификация видов искажений информации
33. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций
34. Принципы эффективного выявления неистинной информации

## **8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

*а) библиографический список рекомендуемых изданий основной учебной литературы:*

1. Голуб О. Ю. Теория коммуникации : учебник / О. Ю. Голуб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 388 с.
2. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - М. : Дашков и К`, 2011. - 252 с
3. Логинова Н. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинова, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Барнаул : АГАУ, 2014. - 51 с.
4. Ратников В.П. Деловые коммуникации / В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 527 с.
5. Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В. Н. Руднев. - М. : КНОРУС, 2013. - 352 с.
6. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 460 с.
7. Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков . - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К', 2010. - 592 с.

*б) библиографический список рекомендуемых изданий дополнительной учебной литературы:*

1. Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков . - 4-е изд., перераб. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К', 2014. - 488 с.
2. Шарков Ф. И. Коммуникология: социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков . - 3-е изд. - Электрон. текстовые дан. (1 файл). - М. : Дашков и К', 2013. - 320 с.

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Изучение дисциплины проходит в лекционных аудиториях и аудиториях для проведения практических занятий, оснащенных мультимедийными комплексами.

Приложение № 1 к программе дисциплины  
«Деловые коммуникации»  
Изменения приняты на заседании кафедры  
Товароведения и маркетинга  
Протокол № 1 от «04» сентября 2015г.

**Список имеющихся в библиотеке университета изданий основной учебной литературы по дисциплине «Деловые коммуникации» по состоянию на 01 сентября 2015 г.**

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1	Логинава Н. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинава, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Барнаул : АГАУ, 2014. - 51 с.	30
2	Руднев, В. Н. Риторика. Деловое общение : учебное пособие / В. Н. Руднев. - М. : КНОРУС, 2013. - 352 с.	40

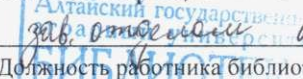
**Список имеющихся в библиотеке университета изданий дополнительной учебной литературы по дисциплине «Деловые коммуникации» по состоянию на 01 сентября 2015 г.**

№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1	Шарков Ф. И. Коммуникология : основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков . Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56230">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56230</a>	ЭБС Лань <sup>4</sup>
2	Шарков Ф. И. Коммуникология: социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков . Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56231">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56231</a>	ЭБС Лань <sup>4</sup>
		40

Составитель:  
ассистент

 Д.В. Рожкова

Список верен:

  
Должность работника библиотеки

 И.О. Фамилия

Приложение № 2 к программе дисциплины  
«Деловые коммуникации»

Аннотация дисциплины  
«Деловые и научные коммуникации»  
Направление 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

**Цель дисциплины:** на основе современных научных подходов к изучению коммуникации создать условия для формирования у студентов знаний о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности управленца, способствовать выработке навыков, умений организации, проведения различных форм деловой коммуникации.

Освоение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций.

№ п/п	Содержание компетенций, формируемых полностью или частично данной дисциплиной
1	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
2	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

Трудоемкость дисциплины, реализуемой по учебному плану направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Вид занятий	Форма обучения		
	очная	заочная	
	программа подготовки		
	полная	полная	сокращенная
1. Аудиторные занятия, всего, часов	64	12	
в том числе:			
1.1. Лекции	22	4	
1.2. Лабораторные работы	-	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	42	8	
2. Самостоятельная работа, часов	44	96	
Всего часов (стр. 1 + стр. 2)	108	108	
Общая трудоемкость, зачетных единиц	3	3	

Формы промежуточной аттестации: зачет

Перечень изучаемых тем (приводится в соответствии с тематическим планом изучения дисциплины):

1. Введение в теорию коммуникаций
2. Методы и формы теории коммуникации
3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия
4. Формы деловых коммуникаций
5. Деловые коммуникации посредством письменных документов
6. Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.
7. Основы коммуникативной компетентности специалиста
8. Культура деловых коммуникаций
9. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации