

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

СОГЛАСОВАНО


Декан экономического факультета

 В.Е. Левичев

«7» июля 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 И.А. Косачев

«8» июля 2016 г.

Кафедра товароведения и маркетинга

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловые коммуникации»**

Направление подготовки

38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки

«Маркетинг»

«Производственный менеджмент»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки – прикладной бакалавриат

Барнаул 2016

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», в соответствии с учебным планом, утвержденным ученым советом университета в:

- 2016г. по профилям «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для очной формы обучения;

- 2016г. по профилям «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для заочной формы обучения.

Рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 4 от «27» июня 2016 г.

Зав. кафедрой,

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


И.В. Ковалева
подпись

Одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол № 7 от «30» июня 2016г.


Председатель методической комиссии,

к.п.н., доцент
ученая степень, ученое звание





Н.В. Гумбаева
подпись

Составитель:

к.э.н., ст.преподаватель
ученая степень, должность


Д.В. Рожкова
подпись

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

<p style="text-align: center;">на 2017 - 2018 учебный год</p> <p>Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № 11 от 29 августа 2017г.</p> <p>В рабочую программу вносятся следующие изменения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Изменения не вносились</u> 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ <p>Составители изменений и дополнений:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table> <p>Зав. кафедрой</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;"><u>Д.Э.Н., доцент</u></td> <td style="width: 33%; border: none;"></td> <td style="width: 33%; border: none;"><u>И.В. Ковалева</u></td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, ученое звание</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table>	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	<u>Д.Э.Н., доцент</u>		<u>И.В. Ковалева</u>	ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия	<p style="text-align: center;">на 201__ - 201__ учебный год</p> <p>Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г.</p> <p>В рабочую программу вносятся следующие изменения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ <p>Составители изменений и дополнений:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table> <p>Зав. кафедрой</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, ученое звание</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table>	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
<u>Д.Э.Н., доцент</u>		<u>И.В. Ковалева</u>																																			
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия																																			
<p style="text-align: center;">на 201__ - 201__ учебный год</p> <p>Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г.</p> <p>В рабочую программу вносятся следующие изменения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ <p>Составители изменений и дополнений:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table> <p>Зав. кафедрой</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, ученое звание</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table>	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия	<p style="text-align: center;">на 201__ - 201__ учебный год</p> <p>Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол № __ от _____ 201__ г.</p> <p>В рабочую программу вносятся следующие изменения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ <p>Составители изменений и дополнений:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, должность</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table> <p>Зав. кафедрой</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> <td style="width: 33%; border: none;">_____</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">ученая степень, ученое звание</td> <td style="border: none;">подпись</td> <td style="border: none;">И.О. Фамилия</td> </tr> </table>	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия	_____	_____	_____	ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, должность	подпись	И.О. Фамилия																																			
_____	_____	_____																																			
ученая степень, ученое звание	подпись	И.О. Фамилия																																			

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 бакалавров знаний о коммуникативной компетентности в 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: маркетинг.

Таблица 2.1 – Сведения о дисциплинах, практиках (и их разделах), на которые опирается содержание данной дисциплины

Наименование дисциплин, других элементов учебного плана	Перечень разделов
Маркетинг	Психология потребителя. Теория коммуникации. Работа с рекламациями /претензиями.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Таблица 3.1 – 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
способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести	ОПК--4	основы делового общения, прин-	организовывать переговорный процесс, в том	навыками обработки информации для даль-

переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;		ципы и методы организации деловых коммуникаций;	числе с использованием современных средств коммуникации;	нейшего планирования коммуникационного процесса.
умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);	ПК-12	основы формирования системы сбора информации, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов;	производить сбор информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;	навыком сбора и формирования системы сбора информации, необходимой для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.

4. Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

Таблица 4.1 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий, реализуемой по учебному плану по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профилей «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для очной и заочной формы обучения, часов

Вид занятий	Форма обучения		
	очная	заочная	
	программа подготовки		
	полная	полная	ускоренная
1. Аудиторные занятия, часов, всего,	34	12	
в том числе:			
1.1. Лекции	12	6	
1.2. Лабораторные работы	-	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	22	6	
2. Самостоятельная работа, часов, всего	74	96	
в том числе:			
2.1. Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-	-	
2.2. Расчетно-графическое задание (РГР)	-	-	
2.3. Самостоятельное изучение разделов	21	76	
2.4. Текущая самоподготовка	44	12	
2.5. Подготовка и сдача зачета	9	4	
2.6. Контрольная работа (К)	-	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 5.1 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.02 «Менеджмент» профилей «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для очной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
4 семестр						
Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации						
Введение в теорию коммуникаций	1. Сущность социальных коммуникаций. 2. История развития теории коммуникации. 3. Сущность деловых коммуникаций. 4. Функции теории деловых коммуникаций. 5. Методы деловых коммуникаций.	1	-	2	10	УО,ИЗ
Раздел 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия						
Коммуникативная сторона делового взаимодействия	1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия 2. Вербальная деловая коммуникация. 3. Невербальная деловая коммуникация.	1	-	4	8	УО,ДИ
Формы деловых коммуникаций	1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Презентация 5. Дебаты	2	-	4	8	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	-	2	8	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	-	2	8	УО,ИЗ
Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста						
Основы коммуникативной компетентности специалиста	1. Психологические методы убеждающего воздействия 2. Построение аргументации 3. Типы вопросов и способы их использования 4. Барьеры коммуникации	2	-	4	6	ИЗ
Бизнес-	1. Классификация видов искажений ин-	1	-	2	10	ИЗ

коммуникации в условиях искажения информации	формации 2. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций 3. Принципы эффективного выявления неистинной информации					
Культура деловых коммуникаций	1. Этикет. Основы деловой этики 2. Национальные особенности делового общения 3. Атрибуты делового общения	1	-	2	7	КЛ
	Подготовка к зачету	-	-	-	9	-
	Всего	12	-	22	74	-

Таблица 5.2 – Тематический план изучения дисциплины по учебному плану направления 38.03.02 «Менеджмент» профилей «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для заочной формы обучения, часов

Наименование темы	Изучаемые вопросы	Объем часов				Форма текущего контроля
		Лекции	Лабораторные работы	Практические (семинарские)	Самостоятельная работа	
3 семестр						
Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации						
Введение в теорию коммуникаций	6. Сущность социальных коммуникаций. 7. История развития теории коммуникации. 8. Сущность деловых коммуникаций. 9. Функции теории деловых коммуникаций. 10. Методы деловых коммуникаций.	1	-	1	10	УО, ИЗ
Раздел 2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия						
Коммуникативная сторона делового взаимодействия	4. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия 5. Вербальная деловая коммуникация. 6. Невербальная деловая коммуникация.	1	-	1	10	УО, ДИ
Формы деловых коммуникаций	6. Деловая беседа 7. Деловое совещание 8. Деловые переговоры 9. Презентация 10. Дебаты	2	-	1	10	УО, ИЗ
Деловые коммуникации посредством письменных документов	5. Этические аспекты письменных коммуникаций 6. Классификация документов 7. Этические нормы при составлении делового письма 8. Деловое общение посредством визитной карточки	2	-	1	10	УО, ИЗ

Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.	5. Сущность конфликта. 6. Причина конфликта. 7. Динамика конфликта. 8. Способы предупреждения и разрешения конфликтов.	-	-	1	10	УО,ИЗ
Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста						
Основы коммуникативной компетентности специалиста	5. Психологические методы убеждающего воздействия 6. Построение аргументации 7. Типы вопросов и способы их использования 8. Барьеры коммуникации	-	-	1	10	ИЗ
Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	4. Классификация видов искажений информации 5. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций 6. Принципы эффективного выявления неистинной информации	-	-	-	12	ИЗ
Культура деловых коммуникаций	4. Этикет. Основы деловой этики 5. Национальные особенности делового общения 6. Атрибуты делового общения	-	-	-	16	КЛ
	Контрольная работа	-	-	-	4	-
	Подготовка к зачету	-	-	-	4	-
	Всего	6	-	6	96	-

Таблица 5.3 – 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	21	Устный опрос	Список основной учебной литературы, методические рекомендации в п 7.1. настоящей программы
2.	Выполнение индивидуального задания	40	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 во-

				просов к зачету в п. 7.2. настоящей программы
--	--	--	--	---

Таблица 5.4 – 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. 6.1).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по дисциплине «Деловые коммуникации», в соответствии с данной программой составляет 76 процентов для очной формы обучения, 100 процентов – для заочной.

Таблица 6.1 – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления 38.03.02 «Менеджмент» профилей «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для очной формы обучения, часов

Се- местр	Вид за- нятия	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Коли- чество часов
4-й се- местр	Л	<i>Лекция – презентация</i> с применением мультимедийных техноло- гий по ключевым темам курса.	6
	Л	<i>Лекция – беседа</i> , построенная в форме активного диалога с ау- диторией. Объяснение вопросов происходит с показом иллюст- раций 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			26

Таблица 6.2 – Активные и интерактивные формы проведения занятий, используемые на аудиторных занятиях по учебному плану направления 38.03.02 «Менеджмент» профилей «Маркетинг», «Производственный менеджмент» для заочной формы обучения, часов

Семестр	Вид за- нятия	Используемые активные и интерактивные формы проведения занятий	Коли- чество часов
3-й се- местр	Л	<i>Лекция – презентация</i> с применением мультимедийных техноло- гий по ключевым темам курса.	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.	4
	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. *Ситуационные задачи по теме «Введение в теорию коммуникаций»:*

1. Рассмотрите определения понятия «общение». Какое из них вы считаете наиболее точным? Обоснуйте свой ответ.

1) Общение – это процесс передачи информации от одного субъекта к другому при помощи различных коммуникативных средств и механизмов. Целью общения выступает достижение взаимопонимания (Ковалёв А. Г.).

2) Общение есть взаимодействие людей, а передача информации является лишь необходимым условием, но не сутью общения (Леонтьев А. А.).

3) Общение – это взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации для установления взаимоотношений между людьми (Бодалёв А. А.).

4) Общение – это форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнёрами и приводящая к возникновению психического контакта. Психический контакт обеспечивает в общении взаимный обмен эмоциями (Руденский Е. В.).

5) Общение может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их влияния друг на друга, и как процесс их взаимного переживания и взаимного понимания друг друга (Парыгин Б. Д.)

2. Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя. Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя: – извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника; – отложить встречу, сославшись на занятость; – спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом. Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

3. По мнению психолога Р. М. Белбина, работники в коллективе могут играть далеко не все роли, а лишь две-три. Поэтому с сотрудниками нужно работать в соответствии с их поведенческим сценарием, тогда они чувствуют себя «в своей тарелке», поскольку с них спрашивают то, что они могут принести команде, и отдача от работы значительно возросла. Приведите примеры, какую работу следует поручать следующим типам работников из классификации Р. М. Белбина:

– рабочая пчелка – превращает концепции и планы в рабочие процедуры, систематически и продуктивно исполняет принятые на себя обязательства;

- руководитель – выбирает путь продвижения команды к общим целям, обеспечивая оптимальное использование ресурсов команды;
- снабженец – обнаруживает и сообщает о новых идеях, разработках и ресурсах, имеющихся за пределами группы, налаживает полезные для команды внешние контакты и проводит переговоры;
- аналитик – анализирует проблемы, оценивает идеи и предложения, чтобы команда могла принимать сбалансированные решения;
- вдохновитель – способствует выявлению достоинств всех членов команды, поддерживает коллег при неудачах, улучшает взаимоотношения между сотрудниками и стимулирует подъем командного настроения;
- генератор идей – выдвигает новые идеи и стратегии, уделяя внимание решению основных проблем, с которыми сталкивается группа;
- контролер – избавляет, насколько это возможно, команду от ошибок, связанных как с деятельностью компании, так и с ее бездеятельностью;
- мотиватор – придает действиям команды упорядоченную форму: он направляет внимание членов команды на стоящие перед ними задачи и обозначает приоритеты работы, стремится к упорядоченности групповых обсуждений и к ясности результатов командной деятельности.

2. *Ситуационные задачи по теме «Формы деловых коммуникаций»:*

Отредактируйте фразы в случае наличия ошибок:

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.

3. *Ситуационные задачи по теме: «Конфликты в деловых коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.»:*

Задание 1. Подготовьте примеры конфликтов в организации:

1. Межличностные конфликты

а) по вертикали (руководитель-подчиненный);

б) по горизонтали (между субъектами одного иерархического уровня управления);

2. Межгрупповые конфликты:

а) между структурными подразделениями;

б) между группами сотрудников одного подразделения

в) между руководством организации и персоналом;

г) между администрацией и профсоюзами;

Задание 2. Проанализируйте свой стиль поведения в конфликтах. От чего зависит его выбор?

Ситуация для работы в парах

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но

отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы вместе выполнили статью. Один остался распечатывать, а другой ушел домой на полчаса раньше. Зашел начальник и сказал, что статья очень поможет на аттестации, что могут повысить в должности, и человек убрал вторую фамилию. Через несколько дней вышел журнал со статьей и одной фамилией. Вы встречаетесь в коридоре. Ваши действия?

Ситуация 3

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Иванов, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Иванов вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Ивановым в коридоре. Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Ситуация 4

Ваш сосед купил собаку, которая громко скулит. Эти звуки не давали спать вашей семье несколько ночей подряд. Выходя после очередной бессонной ночи из квартиры, вы сталкиваетесь с соседом на лестничной клетке... Ваши действия?

Ситуация 5

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали

заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия... Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Ситуация 6

Вы возвращаетесь домой после трудового дня за рулем собственного автомобиля. На перекрестке Вашу машину «подрезали». Хотя видимых повреждений не видно, водитель другой машины требует от Вас или дождаться инспектора, или заплатить за ущерб. Что вы предпримете?

Ситуация 7

Вы оплачиваете квитанцию за квартиру в банке. Вас обсчитали. Пытаетесь разобраться. Оператор не соглашается. За вами растет очередь. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Представьте, что ваш близкий человек/родственник говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сам (-а) то и дело покупает дорогие вещи. Он (-а) хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

Ситуация 9

Вы приехали в командировку и заселяетесь в гостиницу, где у Вас забронирован номер. Как выясняется, номера еще не освободились, на ресепшн очередь таких же уставших и недовольных людей, как Вы. В номер Вас обещают устроить только через 3 часа. Ваши действия?

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 распре-

деляет 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, искажившие 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 полуторным 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. Интегрированные коммуникации. Правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике: учебное пособие / Ф.И. Шарков. – М.: Дашков и К, 2014 – 336с.

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.

Аннотация дисциплины
«Деловые коммуникации»
Направление 38.03.02 «Менеджмент»
профиль «Маркетинг», «Производственный менеджмент»

Цель дисциплины: на основе современных научных подходов к изучению коммуникации создать условия для формирования у бакалавров знаний о коммуникативной компетентности в 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 осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
2	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

Трудоемкость дисциплины, реализуемой по учебному плану направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Маркетинг», «Производственный менеджмент»

Вид занятий	Форма обучения		
	очная	заочная	
	программа подготовки		
	полная	полная	сокращенная
1. Аудиторные занятия, всего, часов	34	12	
в том числе:			
1.1. Лекции	12	6	
1.2. Лабораторные работы	-	-	
1.3. Практические (семинарские) занятия	22	6	
2. Самостоятельная работа, часов	74	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. Коммуникативная сторона делового взаимодействия
3. Формы деловых коммуникаций
4. Деловые коммуникации посредством письменных документов
5. Конфликты в деловых и научных коммуникациях: способы их предупреждения и разрешения.
6. Основы коммуникативной компетентности специалиста
7. Культура деловых коммуникаций
8. Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации


Список имеющихся в библиотеке университета изданий основной учебной литературы по дисциплине «Деловые коммуникации» по состоянию на 27 июня 2016 г.

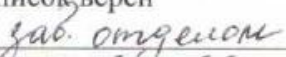
№ п/п	Библиографическое описание издания	Примечание
1.	Логинова Н. С. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Н. С. Логинова, О. П. Пономаренко ; АГАУ. - Барнаул : АГАУ, 2014. - 51 с.	30
2.	Шарков, Ф.И. Интегрированные коммуникации. Правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ф.И. Шарков; Международная академия бизнеса и управления. – 3-е изд., перераб. И доп. – Электрон.текстовые дан. (1 файл). – М.: Дашков и К, 2014 – 336с. Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=56210	ЭБС «Лань»

Список имеющихся в библиотеке университета изданий дополнительной учебной литературы по дисциплине «Деловые коммуникации» по состоянию на 27 июня 2016 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: https://e.lanbook.com/book/56211#book_name	ЭБС Лань
2	Шарков Ф. И. Коммуникология: социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков . Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/56210#book_name	ЭБС Лань

Составитель:
к.э.н., ст.преподаватель

 Д.В. Рожкова

Список верен

Должность работника библиотеки




И.О. Фамилия