

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ»

Кафедра №85

«УТВЕРЖДАЮ»
Руководитель направления

д.э.н., проф.
(должность, уч. степень, звание)


В.Б. Сироткин
(подпись)

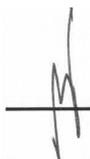
«30» мая 2018 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»
(Название дисциплины)

Код направления	38.03.02
Наименование направления/ специальности	Менеджмент
Наименование направленности	Управление человеческими ресурсами
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург 2018 г.



Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

к.э.н., доцент

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

И.А. Алексеева

инициалы, фамилия

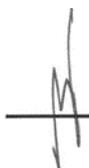
Программа одобрена на заседании кафедры № 85

«28» мая 2018 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 85

д.э.н., проф.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

В.Б. Сироткин

инициалы, фамилия

Ответственный за ОП 38.03.02(03)

доц., к.т.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

А.Б. Песоцкий

инициалы, фамилия

Заместитель директора института (факультета) № 8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

Л.Г. Фетисова

инициалы, фамилия

Аннотация


Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в вариативную часть образовательной программы подготовки обучающихся по направлению «38.03.02 «Менеджмент» направленность «Управление человеческими ресурсами». Дисциплина реализуется кафедрой №85.

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника

общекультурных компетенций:

ОК-4 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»;

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»;

общепрофессиональных компетенций:

ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»;

ОПК-7 «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности»;

профессиональных компетенций:

ПК-6 «способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений»;

ПК-8 «владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с искусством деловых отношений, призвана способствовать освоению данного умения как с помощью вербальных, так и невербальных методов коммуникации, решая задачи межличностного и межкультурного взаимодействия, охватывая все формы и способы делового общения.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студента, консультации.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

является формирование системы знаний концептуальных положений и практических умений в области деловых коммуникаций путем максимально возможного приближения студента, в учебном процессе, к практике деловых коммуникаций, посредством использования комплекса обучающих технологий.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-4 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»:

знать - основные элементы коммуникативного процесса и виды деловых коммуникаций;

уметь - строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации;

владеть навыками - психодиагностики личности делового партнера по вербальным и невербальным признакам;

иметь опыт деятельности - построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации;

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»:

знать - структуру и функции вербальной и невербальной коммуникации;

уметь - изучать личность делового партнера по вербальным и невербальным признакам;

владеть навыками - успешной и эффективной организации рабочего времени;

иметь опыт деятельности - формирования имиджа делового человека;

ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»:

знать – виды речевой деятельности и принципы речевого воздействия;

уметь – вести деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания;

владеть навыками – применения методов и техник аргументации в деловой беседе;

иметь опыт деятельности – осуществления грамотной деловой переписки;

ОПК-7 «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности»:

знать – способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;

уметь – распознавать защитные механизмы в деловой коммуникации;

владеть навыками – применения на практике психологических приемов влияния на партнера;

иметь опыт деятельности – противодействия моббингу и буллингу;

ПК-6 «способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений»:

знать – типологию организационных изменений и причины сопротивления изменениям;

уметь – проектировать деятельность по внедрению проектов совершенствования;

владеть навыками – преодоления сопротивления изменениям за счет переговоров;

иметь опыт деятельности – ведения эффективных переговоров.

ПК-8 «владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений»:

знать – способы документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

уметь – документально оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

владеть навыками - документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

иметь опыт деятельности - документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина базируется на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- Основы менеджмента
- Деловая этика
- Психология и педагогика

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и используются при изучении других дисциплин:

- Управление человеческими ресурсами
- Конфликтология

3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 1

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)	3/ 108	3/ 108
Аудиторные занятия , всего час., В том числе	12	12
лекции (Л), (час)	6	6
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	6	6
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
Экзамен, (час)	9	9
Самостоятельная работа , всего (час)	87	87
Вид промежуточного контроля: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.)	Экз.	Экз.

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

Разделы и темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 2.

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Основные характеристики деловых коммуникаций.	1	1			21
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций.	1	1			22
Раздел 3. Технологии деловых коммуникаций.	2	2			22
Раздел 4. Обеспечение деловых коммуникаций.	2	2			22
Итого в семестре:	6	6			87
Итого:	6	6		0	87

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
---------------	---

1.	Коммуникация: понятие, функция и виды. Понятие коммуникации, механистический и деятельностный подход к коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Классификация коммуникаций. Функции коммуникаций. Виды коммуникаций: формальные организационные, межличностные.
1.	Общение и коммуникация. Общение как коммуникация. Понятие «общение». Функции общения. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Особенность коммуникативного процесса.
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Виды речи. Функции речи: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Функции невербального сообщения при взаимодействии с вербальными. Структура невербальной коммуникации.
2.	Формы деловой коммуникации. Традиционные жанры деловой коммуникации и специфические жанры деловой коммуникации. Критерии формы деловой коммуникации. Особенности деловой беседы, подготовка к публичной речи. Деловая дискуссия. Деловой спор. Пресс-конференция. Деловое совещание. Договор.
2.	Деловое письмо как распространенная форма деловых коммуникаций. Классификация деловых писем. Письмо-напоминание: требование и форма. Письмо-просьба. Информационное письмо. Письмо-приглашение. Благодарственное письмо. Гарантийные письма. Сопроводительное письмо. Письмо-запрос. Коммерческое предложение (оферта). Рекламация. Общие правила оформления документов.
2.	Деловое совещание как речевой жанр. Понятие «деловое совещание». Стадии процесса управления совещанием. Классификация совещаний. Преимущества и недостатки совещания. Основные правила ведения делового совещания.
3.	Межнациональные особенности ведения деловых переговоров. Американский стиль, французский стиль, немецкий стиль, итальянский стиль, английский стиль, английский стиль, испанский стиль, китайский стиль, японский стиль, восточные народы.
3.	Культура деловых коммуникаций. Три аспекта культуры речи: нормативный, этический, коммуникативный. Языковые нормы. Литературная норма. Основные требования к деловому разговору. Два вида слушания: пассивное (нерефлексивное), активное (рефлексивное).
3.	Этика деловых коммуникаций. Этические нормы. Принципы деловых коммуникаций. Психологическое воздействие. Социально-психологические установки. Формы внушения. Убеждение как метод воздействия. Тезис, довод, демонстрация.
3.	Конфликты в деловых коммуникациях. Понятие «конфликт». Субъект и объект конфликта. Инцидент. Признаки конфликта. Стадии конфликта. Классификация конфликта. Функции конфликтов. Алгоритм разрешения конфликта. Основные стратегии поведения конфликтующих сторон.
4.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций. Документирование управленческой деятельности. Классификация документов организации. Организационно-распорядительные документы. Виды распорядительных документов: постановление,

	решение, распоряжение, указание, приказ. Информационно-справочные и справочно-аналитические документы. Документирование управленческой деятельности. Состав управленческих документов. Разработка проектов управленческого документа: план работы, отчеты, преискуранты, стандарты, уставы, положения, правила и др. Составление телеграмм и телефонограмм.
--	---

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 4.

Таблица 4 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7				
1	Деловая игра 1.	Деловая игра	1	1
2	Деловая игра 2.	Деловая игра	1	2
3	Деловая игра 3.	Деловая игра	1	2
4	Деловая игра 4.	Деловая игра	1	3
5	КОНКРЕТНАЯ СИТУАЦИЯ : «УХОДЯ, УХОДИ...».	Анализ кейса	1	3
6	БАСКЕТ –МЕТОД «ПАПКА РУКОВОДИТЕЛЯ».	Деловая игра	1	4
Всего:			6	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

(Трудоемкость одной лабораторной работы не более 4 часов!!!)

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено			

4.5. Курсовое проектирование (работа)

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час

1	2	3
Самостоятельная работа, всего	87	87
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	27	27
курсовое проектирование (КП, КР)		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю (ТК)	20	20
домашнее задание (ДЗ)	20	20
контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 8-10.

6. Перечень основной и дополнительной литературы

6.1. Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
005.1(075) С54	Санкина А.С., Ястребов А.П. Деловые коммуникации: сборник практических занятий.- СПб.: Из-во ГУАП, 2014.- 59 с.	60
005.1(075) Б 41	Бландер Р. Эффективные бизнес-коммуникации: теория и практика в эпоху информатизации.- СПб:Питер, 2013.- 381 с.	60
005.95 А47	Практикум по курсу «Управление персоналом» / И.А. Алексеева – СПб.: ГУАП, 2011. – 120 с.	60
005. 67 А 56	Алексеева И.А. Деловые коммуникации: учебное пособие. – СПб.: ГУАП, 2016. – 96 с.	60

6.2. Дополнительная литература

Перечень дополнительной литературы приведен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень дополнительной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка/ URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
------	-------------------------------------	---

005.7(075) Л 29	Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию.-М.: Дело, 2013.- 439 с	60
378.14 Л 88	Лысов О.Е. Использование управленческих ситуаций при написании контрольных и курсовых работ: учебное пособие СПб.: ГУАП, 114 с. 2010	60
005.5 А34	Александров Д.Н. Риторика: учебное пособие для вузов.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.- 534 с.	56

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети ИНТЕРНЕТ, необходимых для освоения дисциплины

URL адрес	Наименование
http://e.lanbook.con/books/element.php?pl1_id=63806	Пуринова Г.К. Деловые коммуникации: электронное учебное пособие – СПб: ИЭО СПбУУиЭ, 2013 – 271 с.
http://e.lanbook.con/books/element.php?pl1_id=61106	Сост. Санюс Т.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей.- Ставрополь: СтГАУ, 2013 – 92 с.
http://e.lanbook.con/books/element.php?pl1_id=62355	Гарнер Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014 – 195 с.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows
2	Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС «ZNANIUM»
2	ЭБС «ЛАНЬ»

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Состав материально-технической базы представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории
-------	---	-----------------

		(при необходимости)
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

10.1. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Примерный перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты; Задачи.

10.2. Перечень компетенций, относящихся к дисциплине, и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы приведены в таблице 14.

Таблица 14 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Номер семестра	Этапы формирования компетенций по дисциплинам/практикам в процессе освоения ОП
ОК-4 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия»	
1	Иностранный язык
2	Иностранный язык
2	Учебная практика
3	Иностранный язык

4	Производственная практика
4	Иностранный язык
5	Деловой иностранный язык
6	Правоведение
6	Производственная практика
6	Деловой иностранный язык
7	Деловые коммуникации
9	Маркетинговые коммуникации
10	Конфликтология
10	Производственная преддипломная практика
ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»	
1	Математика. Аналитическая геометрия и линейная алгебра
1	Математика. Математический анализ
1	Информатика
1	Основы социального государства
1	Иностранный язык
1	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
1	История
1	Экономическая география и регионалистика
2	Иностранный язык
2	Культурология
2	Математика. Математический анализ
2	История управленческой мысли
2	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
2	Информатика
2	Экономика. Микроэкономика
2	Концепции современного естествознания
2	Учебная практика
3	Математика. Теория вероятностей и математическая статистика
3	Экономика организации
3	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
3	Экономика. Макроэкономика
3	Философия
3	Иностранный язык
3	Социология и политология
4	Институциональная экономика
4	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
4	Иностранный язык
4	Психология и педагогика
4	Мировая экономика и международные экономические отношения
4	Статистика
4	Основы менеджмента
4	Производственная практика
4	Организация связей с общественностью
4	Безопасность жизнедеятельности
4	Деловая этика
5	Финансовый учет
5	Теория организации
5	Информационные системы в менеджменте

5	Институциональная экономика
5	Основы менеджмента
5	Экология
5	Социально-экономическая статистика
5	Иностранный язык (второй)
5	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
5	Деловой иностранный язык
5	Мировая экономика и международные экономические отношения
6	Правоведение
6	Физическая культура
6	Финансовый анализ
6	Основы информационной безопасности
6	Деловой иностранный язык
6	Исследование систем управления
6	Иностранный язык (второй)
6	Информационные технологии
6	Производственная практика
7	Организационное поведение
7	Финансовые рынки и институты
7	Методы принятия управленческих решений
7	Маркетинг
7	Деловые коммуникации
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Государственное и муниципальное управление
8	Финансовый менеджмент
8	Управление человеческими ресурсами
8	Бизнес-планирование
8	Управление качеством
8	Управленческий учет
8	Управление проектами
8	Финансовые рынки и институты
9	Финансовый менеджмент
9	Управление вознаграждением персонала
9	Антикризисное управление
9	Управление развитием персонала
9	Маркетинговые коммуникации
9	Управление изменениями
9	Стратегический менеджмент
10	Риск-менеджмент
10	Корпоративная социальная ответственность
10	Стратегический менеджмент
10	Конфликтология
10	Управление цепочками поставок
10	Деловое администрирование
10	Управление изменениями
10	Производственная преддипломная практика
ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»	
4	Деловая этика

7	Маркетинг
7	Организационное поведение
7	Деловые коммуникации
9	Маркетинговые коммуникации
ОПК-7 «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности»	
1	Информатика
2	Информатика
4	Производственная практика
6	Основы информационной безопасности
6	Информационные технологии
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Деловые коммуникации
ПК-6 «способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений»	
6	Исследование систем управления
7	Деловые коммуникации
7	Моделирование бизнес-процессов
8	Управление проектами
9	Управление изменениями
10	Управление изменениями
10	Производственная преддипломная практика
ПК-8 «владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений»	
5	Теория организации
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Деловые коммуникации
8	Управление проектами
10	Деловое администрирование
10	Производственная преддипломная практика

10.3. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) у обучающихся компетенций применяется шкала модульно–рейтинговой системы университета. В таблице 15 представлена 100–балльная и 4–балльная шкалы для оценки сформированности компетенций.

Таблица 15 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
85 ≤К ≤100	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой специализированных понятий.

70 ≤ К ≤ 84	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой специализированных понятий.
55 ≤ К ≤ 69	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой специализированных понятий.
К ≤ 54	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

10.4. Типовые контрольные задания или иные материалы:

1. Вопросы (задачи) для экзамена (таблица 16)

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена
	<ul style="list-style-type: none"> • Понятие коммуникации. • Общение и коммуникация. Общение как коммуникация. • Содержание, структура, виды и формы деловой коммуникации. • Вербальные средства деловой коммуникации. • Конфликты в деловой коммуникации. • Невербальные средства в деловой коммуникации. • Культура деловой коммуникации: нормативный аспект. • Язык жестов в деловом общении. • Культура деловых коммуникаций: коммуникативный аспект. • Культура деловых коммуникаций: этический аспект. Постулаты делового этикета. • Межкультурная коммуникация в деловом общении. • Особенности межнациональных контактов. • Деловые контакты в современном мире. • Жанры устной деловой коммуникации. • Деловой разговор как речевой жанр. • Деловые совещания как речевой жанр. • Пресс-конференция как речевой жанр. • Публичная деловая коммуникация. Требования к публичной деловой речи. • Жанры письменной деловой коммуникации. • Жанровые особенности документов.

2. Вопросы (задачи) для зачета / дифференцированного зачета (таблица 17)

Таблица 17 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифференцированного зачета
	Учебным планом не предусмотрено

3. Темы и задание для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта (таблица 18)

Таблица 18 – Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта

№ п/п	Примерный перечень тем для выполнения курсовой работы / выполнения курсового проекта
	Учебным планом не предусмотрено

4. Вопросы для проведения промежуточной аттестации при тестировании (таблица 19)

Таблица 19 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов
	<p>1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:</p> <p>А) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом;</p> <p>Б) они выступают основой профессионального успеха;</p> <p>В) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализация;</p> <p>Г) во всем вышеперечисленном.</p> <p>2. Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определенного предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:</p> <p>А) технократического подхода;</p> <p>Б) деятельностного подхода;</p> <p>В) когнитивного подхода;</p> <p>Г) мотивационного подхода.</p> <p>3. Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнерами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:</p> <p>А) побудительная;</p> <p>Б) координационная;</p> <p>В) эмотивная;</p> <p>Г) преобразовательная.</p> <p>4. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:</p> <p>А) контактная;</p> <p>Б) информационная;</p> <p>В) перцептивная;</p> <p>Г) статусная.</p> <p>5. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:</p>

	<p>А) деловых коммуникаций; Б) повседневных коммуникаций; В) межличностных коммуникаций; Г) ритуальных коммуникаций.</p> <p>6. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется: А) доверительные; Б) официальные; В) вертикальные; Г) диагональные.</p>
--	--

5. Контрольные и практические задачи / задания по дисциплине (таблица 20)

Таблица 20 – Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий

№ п/п	Примерный перечень контрольных и практических задач / заданий
	<p>Деловая игра 1.</p> <p>Деловая игра позволяет всем участникам группы потренироваться в поиске средств передачи информации, в рефлексии причин невербальных интерпретаций, точности их нахождения.</p> <p style="text-align: center;">Инструкция.</p> <p>У меня в руках несколько карточек. На них написаны названия различных предметов, состояний, понятий. Карточка прикалывается на спину одному из участников, так, чтобы он не видел, что на ней написано. Затем этот участник будет подходить к разным участникам группы (по своему выбору) и те к кому он подошел, не вербально будут показывать ему, что написано у него на карточке. Задача - понять, что написано на карточке.</p> <p style="text-align: center;">Деловая игра 2.</p> <p>Целью деловой игры является использование адекватных средств невербального изображения существенного признака предмета, концентрация внимания.</p> <p style="text-align: center;">Инструкция.</p> <p>Представим, что группа отправляется в поход. По середине лежит рюкзак, который нужно собрать для похода. Каждый не вербально, без слов положит в него что-то нужное. Все внимательно следят за тем, что кладет каждый из нас, и не повторяется. После того как каждый из участников положит что-то в рюкзак, ведущий обращается с вопросом «Что положил в наш рюкзак и имя члена группы».</p>

10.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и / или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в Положениях «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Целью дисциплины является – получение студентами необходимых знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую,

организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально–деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходиться к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

определена четырьмя разделами дисциплины и включает одиннадцать тем, определяя логику и содержание дисциплины.

Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающемуся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Функции практических занятий:

- познавательная;
- развивающая;
- воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимся заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;

- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Они могут проводиться:

- в интерактивной форме (решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), деловая учебная игра, ролевая игра, психологический тренинг, кейс, мозговой штурм, групповые дискуссии);
- в не интерактивной форме (выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач и другое).

Методика проведения практического занятия может быть различной, при этом важно достижение общей цели дисциплины.

Требования к проведению практических занятий

Формы организации практических занятий определяются в соответствии с целями обучения и специфическими особенностями данной дисциплины, поэтому практические занятия проводятся:

- в не интерактивной форме (выполнение упражнений – действия по сценарию задания, решение управленческих задач);
- в интерактивной форме (решение ситуационных задач на основе анализа учебной ситуации; применение техник групповой работы; анализ учебной ситуации; занятия по моделированию ситуации – реальных условий для принятия управленческих решений).

Практические занятия направлены на изучение управленческого опыта, поэтому ориентированы на работу студентов с управленческими задачами или на работу с управленческой проблемой.

Образовательные технологии, применяемые при освоении материала дисциплины, реализуются в следующих активных и интерактивных формах:

- проведение дискуссии по результатам выполнения задания;
- применение техник групповой работы (деление на малые группы, круговой сбор идей, мозговой штурм (мозговая атака), групповые дискуссии);
- обсуждение вариантов решения рассматриваемой управленческой проблемы в учебной ситуации, предложенной преподавателем.
- обсуждение отчетов по результатам выполнения заданий на практических занятиях с заслушиванием предложений по разрешению проблемы от обучающихся.

Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

- экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

- дифференцированный зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся при изучении дисциплины, при выполнении курсовых проектов, курсовых работ, научно-исследовательских работ и прохождении практик с аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программы высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой