


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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)
«27» апреля 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

(Название дисциплины)

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

Санкт-Петербург 2020г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

к.э.н., доцент

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

И.А. Алексеева

инициалы, фамилия

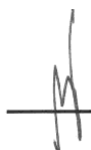
Программа одобрена на заседании кафедры № 85

«27» апреля 2020 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 85

проф., д.э.н., проф.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

В.Б. Сироткин

инициалы, фамилия

Ответственный за ОП 38.03.02(03)

доц., к.э.н.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

С.В. Дмитриева

инициалы, фамилия

Заместитель директора института (декана факультета) № 8 по методической работе

доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

27.04.20

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
		№5
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)	3/ 108	3/ 108
<i>Аудиторные занятия</i> , всего час., <i>В том числе</i>	34	34
лекции (Л), (час)	17	17
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)		

лабораторные работы (ЛР), (час)	17	17
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
Экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа , всего	38	38
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 5					
Раздел 1. Основные характеристики деловых коммуникаций.	5		5		9
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций.	4		4		9
Раздел 3. Технологии деловых коммуникаций.	4		4		10
Раздел 4. Обеспечение деловых коммуникаций.	4		4		10
Итого в семестре:	17		17		38
Итого:	17	0	17	0	38

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.	<p>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.</p> <p>Документирование управленческой деятельности.</p> <p>Состав управленческих документов. Разработка проектов управленческого документа: план работы, отчеты, преискурранты, стандарты, уставы, положения, правила и др. Составление телеграмм и телефонограмм.</p>
----	--

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
Учебным планом не предусмотрено				
Всего:				

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 5			
1.	Составление деловых писем	3	1
2.	Составление деловых писем	2	2
3.	Составление деловых писем	2	2
4.	Составление деловых писем	2	3
5.	КОНКРЕТНАЯ СИТУАЦИЯ : «УХОДЯ, УХОДИ...».	4	3
6.	БАСКЕТ –МЕТОД «ПАПКА РУКОВОДИТЕЛЯ».	4	4
Всего:		17	

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 5, час
1	2	3
Самостоятельная работа, всего	38	38
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	18	18
курсовое проектирование (КП, КР)		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю (ТК)	10	10
домашнее задание (ДЗ)	10	10
контрольные работы заочников (КРЗ)		

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.com/books/element.php?pl1_id=63806	Пуринова Г.К. Деловые коммуникации: электронное учебное пособие – СПб: ИЭО СПбУУиЭ, 2013 – 271 с.
http://e.lanbook.com/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.com/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 аудитории для проведения занятий лекционного типа – Аудитория укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Аудитория (лаборатория) для проведения лабораторных работ – Аудитория укомплектована специализированной мебелью, техническими средствами обучения, оснащена необходимым лабораторным оборудованием.	
3	Аудитории общего пользования (для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - Аудитория укомплектована специализированной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории Помещение для самостоятельной работы – Помещения укомплектованы специализированной мебелью, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду ГУАП	

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	Правоведение
1	Иностранный язык
2	Иностранный язык
2	Учебная практика
3	Иностранный язык
4	Производственная практика
4	Иностранный язык
5	Деловые коммуникации
5	Деловой иностранный язык
6	Деловой иностранный язык
6	Производственная практика
7	Маркетинговые коммуникации
8	Конфликтология
8	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	История управленческой мысли
1	Правоведение
1	История
1	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
1	Иностранный язык
1	Экономическая география и регионалистика
2	Безопасность жизнедеятельности
2	Математика. Математический анализ
2	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
2	Информатика
2	Философия
2	Культурология
2	Экология
2	Концепции современного естествознания
2	Экономика. Микроэкономика
2	Иностранный язык
2	Учебная практика
3	Институциональная экономика
3	Социология и политология
3	Статистика
3	Мировая экономика и международные экономические отношения
3	Экономика организации
3	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
3	Экономика. Макроэкономика

3	Основы менеджмента
3	Иностранный язык
3	Математика. Теория вероятностей и математическая статистика
4	Институциональная экономика
4	Психология и педагогика
4	Иностранный язык
4	Социально-экономическая статистика
4	Организация связей с общественностью
4	Теория организации
4	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
4	Финансовый учет
4	Основы менеджмента
4	Производственная практика
4	Мировая экономика и международные экономические отношения
4	Деловая этика
5	Иностранный язык (второй)
5	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
5	Информационные системы в менеджменте
5	Физическая культура
5	Финансовые рынки и институты
5	Моделирование бизнес-процессов
5	Финансовый анализ
5	Маркетинг
5	Деловой иностранный язык
5	Организационное поведение
5	Деловые коммуникации
5	Методы принятия управленческих решений
6	Финансовый менеджмент
6	Физическая культура
6	Исследование систем управления
6	Финансовые рынки и институты
6	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
6	Информационные технологии
6	Управленческий учет
6	Производственная практика
6	Основы информационной безопасности
6	Деловой иностранный язык
6	Иностранный язык (второй)
6	Управление человеческими ресурсами
7	Управление проектами
7	Управление развитием персонала
7	Финансовый менеджмент
7	Управление качеством
7	Бизнес-планирование
7	Управление изменениями
7	Государственное и муниципальное управление
7	Стратегический менеджмент
7	Маркетинговые коммуникации
8	Корпоративная социальная ответственность

8	Управление цепочками поставок
8	Риск-менеджмент
8	Конфликтология
8	Управление вознаграждением персонала
8	Деловое администрирование
8	Стратегический менеджмент
8	Антикризисное управление
8	Управление изменениями
8	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
5	Маркетинг
5	Организационное поведение
5	Деловые коммуникации
7	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
5	Моделирование бизнес-процессов
5	Деловые коммуникации
6	Основы информационной безопасности
6	Информационные технологии
ПК-6 «способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений»	
5	Моделирование бизнес-процессов
5	Деловые коммуникации
6	Исследование систем управления
7	Управление изменениями
7	Управление проектами
8	Управление изменениями
8	Производственная преддипломная практика
ПК-8 «владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений»	
4	Теория организации
5	Моделирование бизнес-процессов
5	Деловые коммуникации
7	Управление проектами
8	Деловое администрирование
8	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	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	- 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.
$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	- 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.
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	- 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.
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	- 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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</p>

	<p>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;</p> <p>Б) повседневных коммуникаций;</p> <p>В) межличностных коммуникаций;</p> <p>Г) ритуальных коммуникаций.</p> <p>6. Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно-служебных задач, называется:</p> <p>А) доверительные;</p> <p>Б) официальные;</p> <p>В) вертикальные;</p> <p>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>Лабораторная работа №1. Аналогично представленному образцу составить деловые письма: письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-подтверждение</p> <p>Лабораторная работа №2. Аналогично представленному образцу составить деловые письма: письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-предупреждение.</p> <p>Лабораторная работа №3. Аналогично представленному образцу составить деловые письма: письмо-декларация, письмо-распоряжение, письмо-отказ</p> <p>Лабораторная работа №4. Аналогично представленному образцу составить деловые письма: сопроводительное письмо, гарантийное письмо, информационное письмо</p> <p>Лабораторная работа №5. Проанализировать ситуацию и ответить на вопросы к ней.</p> <p>Лабораторная работа №6. Проанализировать документы и заполнить календарь-ежедневник.</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 лабораторных работ

В ходе выполнения лабораторных работ обучающийся должен углубить и закрепить знания, практические навыки, овладеть современной методикой и техникой эксперимента в соответствии с квалификационной характеристикой обучающегося. Выполнение лабораторных работ состоит из экспериментально-практической, расчетно-аналитической частей и контрольных мероприятий.

Выполнение лабораторных работ обучающимся является неотъемлемой частью изучения дисциплины, определяемой учебным планом и относится к средствам, обеспечивающим решение следующих основных задач у обучающегося:

- приобретение навыков исследования процессов, явлений и объектов, изучаемых в рамках данной дисциплины;
- закрепление, развитие и детализация теоретических знаний, полученных на лекциях;
- получение новой информации по изучаемой дисциплине;
- приобретение навыков самостоятельной работы с лабораторным оборудованием и приборами.

Задание и требования к проведению лабораторных работ

Лабораторные работы проводятся в интерактивной форме (решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, деловая учебная игра, ролевая игра, групповые дискуссии);

Структура и форма отчета о лабораторной работе

Форма отчета представляется группами студентов после проведения деловой игры. В каждом конкретном случае она самостоятельна.

Требования к оформлению отчета о лабораторной работе

Обязательным требованием к оформлению отчета о лабораторной работе – отчет должен быть выполнен в письменной форме.

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