МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ
Ответственный за образовательную программу

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

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

(подпись)
«27» июня 2024 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	42.03.01
Наименование направления подготовки/ специальности	Реклама и связи с общественностью
Наименование направленности	Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере
Форма обучения	очная
Год приема	2024

Санкт-Петербург– 2024

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

старший преподаватель — 11.06.2024 — М.Б. Капелюш
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62
«11» июня 2024 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф. — 11.06.2024 — К.В. Лосев
(уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф.,д.и.н.,доц. — 11.06.2024 — Л.Ю. Гусман
(должность, уч. степень, звание) (подпись, дата) (инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью» направленности «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

УК-2 «Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации; обучением эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе управленческой деятельности; формированием навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины «Деловые коммуникации»» — формирование у студентов системных знаний и навыков в области делового общения, которые позволят им эффективно включиться в систему социальных, профессиональных, экономических взаимосвязей.

1.2. Дисциплина входит в состав обязательной части образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

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

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.З.1 знать виды ресурсов и ограничения для решения поставленных задач УК-2.З.2 знать действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность УК-2.З.3 знать возможности и ограничения применения цифровых инструментов для решения поставленных задач УК-2.У.1 уметь проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, которые необходимо решить для ее достижения УК-2.У.3 уметь выдвигать альтернативные варианты действий с целью выбора оптимальных способов решения задач, в том числе с помощью цифровых средств УК-2.В.2 владеть навыками выбора оптимального способа решения задач с учетом имеющихся условий, ресурсов и ограничений УК-2.В.3 владеть навыками использования цифровых средств для решения поставленной задачи

2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- «Социальная психология»,
- «Философия»,
- «Культурология»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Профессиональная этика и этикет»

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

- «Психология массовой коммуникации»,
- «Социология массовой коммуникации»,
- «Коммуникационный менеджмент»,
- «Конфликтология».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№3
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	4/ 144	4/ 144
Из них часов практической подготовки		
Аудиторные занятия, всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	36	36
Самостоятельная работа, всего (час)	74	74
***Вид промежуточной аттестации*:** зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: **кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 3					
Раздел 1. Психология общения	**8**	**7**	**0**	**0**	**32**
Тема 1.1.Человек как личность	2	1	0	0	10
Тема 1.2 Формы общения	0	1	0	0	0
Тема 1.3. Структура общения	2	1	0	0	0
Тема 1.4. Средства общения	0	1	0	0	10
Тема 1.5. Стили общения	4	1	0	0	2
Тема 1.6. Психологические типы собеседников	0	2	0	0	10
Раздел 2. Специфика деловой коммуникации	**9**	**10**	**0**	**0**	**42**
Тема 2.1 Формы и виды деловых контактов.	0	0,5	0	0	5
Тема 2.2. Деловая беседа. Собеседование	3	0,5	0	0	5

Тема 2.3. Презентация	0	2	0	0	5
Тема 2.4 Совещание	0	2	0	0	5
Тема 2.5 Переговоры	3	2	0	0	7
Тема 2.6 Спор и дискуссия	0	2	0	0	5
Тема 2.7 Правила ритуального общения.	0	0,5	0	0	5
Тема 2.8. Психологический механизм критики и комплимента	3	0,5	0	0	5
Текущий контроль	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Итого в семестре:	17	17	0	0	74
Итого:	17	17	0	0	74

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	**1.1. Человек как личность**. Роль человека в обществе. Теории личности. Понятие личности: социально-культурный и психологический аспект.
1	**1.2. Формы общения.** Общение как фундаментальная потребность личности. Соотношение личных целей и форм общения. Зависимость выбора форм общения от уровня личностного развития. «Линейка» форм общения: от примитивных (основанных на физиологических потребностях) форм — до высших (духовных) форм.
1	**1.3. Структура общения.** Общение как способ взаимодействия в социальной среде. Цели общения. Функции общения. Уровни общения: личностный, деловой, официально-деловой, ритуальный. Аналитическая модель общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры.
1	**1.4 Средства общения.** Вербальное общение. Формы вербального общения: речь, письмо, чтение, слушание. Речь как средство коммуникации. Содержательная и формальная сторона речи. Речь как способ передачи информации. Звуковое и стилистическое оформление речи. Публичное выступление. Виды публичных выступлений. Структура письменного текста. Психологические особенности восприятия информации посредством чтения. Специфика аудиального приема информации. Понятие активного слушания. Невербальное общение. Роль невербальных сигналов в коммуникативном процессе. Формы невербальной коммуникации: жестикуляция, мимика, визуалика, поза, дистанция, такесика, кинестетика, проксемика. Правила интерпритации невербальных

	сигналов.
1	**1.5 Стили общения.** Понятие стиля общения. Характеристики стилей: гибкий, жесткий, манипулятивный, дипломатичный и др. Позиции в общении: «над» — подавление, «под» — подчинение, «рядом» — сотрудничество.
1	**Тема 1.6. Психологические типы собеседников**. Классификации коммуникативных типов: по темпераменту, по психоэмоциональной направленности, по доминирующему типу восприятия, по стилю мышления (психогеометрические типы), по стилю поведения. Ролевые и манипулятивные классификации.
2	**2.1. Формы и виды деловых контактов.** Непосредственные формы деловых контактов: собеседование, презентация, совещание, переговоры, дискуссия. Опосредованные формы деловых контактов: разговор по телефону, электронная переписка, факс. Психологические особенности построения устного и письменного текста. Классификация видов общения по целям: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное.
2	**2.2 Деловая беседа. Собеседование.** Деловая беседа как наиболее общая форма делового контакта. Классификация деловой беседы по формам и задачам. Структура деловой беседы. Эффективные приемы начала беседы. Способы завершения беседы. Собеседование как частная форма деловой беседы. Подготовка к собеседованию. Психологическое взаимодействие собеседников.
2	**2.3. Презентация.** Структура презентации. Средства психологического воздействия на коллективное восприятие. Психология публичного выступления. Этапы подготовки речи.
2	**2.4. Совещание.** Цели совещаний. Классификация совещаний. Психологическая значимость организации пространства. Психологические типы участников совещания.
2	**2.5. Переговоры.** Цели, предмет, структура переговоров. План подготовки к переговорам. Стратегии поведения на переговорах. Конструктивные приемы ведения переговоров.
2	**2.6. Спор и дискуссия**. Правила, приемы и способы достижения общей точки зрения в деловой среде. Спор, дискуссия, дебаты, полемика как формы определения позиций. Согласие, консенсус, компромисс, конфронтация, конфликт как результат согласования деловых позиций.
2	**2.7. Правила ритуального общения.** Роль ритуала в деловом общении. Параметры ритуального общения
2	**2.8. Психологический механизм критики и комплимента.** Понятие критики. Виды критики. Методы критики. Психологические установки на восприятие критики. Понятие комплимента. Виды комплиментов. Психологическая готовность принять комплимент.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 3					
1	Человек как личность	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	2		1
2	Структура общения	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	2		1
3	Стили общения	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	4		1
3	Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	3		2
5	Переговоры	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	3		2
6	Психологический механизм критики и комплимента	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	3		2
		Всего:	17		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

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

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 3, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	50	50
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	10	10
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	4	4
Всего:	74	74

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
URL: https://znanium.com/catalog/product/1240729	Егоршин, А. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. - 320 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/2082503	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1998816	Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 323 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1876389	Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных	

	коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 368 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1912985	Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1230217	Ореховская, Н. А. Социальные коммуникации : учебник / Н. А. Ореховская. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2021. - 224 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/2005244	Лебедева, М. М. Технология международных переговоров в цифровую эпоху : учебник / М. М. Лебедева, Е. С. Зиновьева. - Москва : Издательство «Аспект Пресс», 2022. - 250 с.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1819407	Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с.	
URL: https://znanium.ru/catalog/product/1869182	Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с.	

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://lib.aanet.ru/	Электронные ресурсы ГУАП
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
http://znanium.com/	ЭБС «ZNANIUM»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

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

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице12.

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 – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитории 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. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средствдля проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 –Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«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.
«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.
«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.
«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;

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
	– не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
1.	Понятие личности: социально-культурный и психологический аспекты.	УК-2.З.1
2.	Общение как фундаментальная потребность личности.	УК-2.З.1
3.	Соотношение личных целей и форм общения.	УК-2.З.1
4.	Общение как способ взаимодействия в социальной среде	УК-2.З.1
5.	Цели общения. Функции общения. Уровни общения: личностный, деловой, официально-деловой, ритуальный.	УК-2.З.1
6.	Аналитическая модель общения: перцепция, коммуникация, интеракция.	УК-2.З.1
7.	Структура коммуникативного процесса.	УК-2.З.1
8.	Коммуникативные барьеры	УК-2.З.1
9.	Вербальное общение и его формы.	УК-2.З.1
10.	Средства психологического воздействия на коллективное восприятие.	УК-2.З.2
11.	Понятие стиля общения. Стили общения.	УК-2.З.2
12.	Структура презентации.	УК-2.З.2
13.	Собеседование как частная форма деловой беседы.	УК-2.З.2
14.	Психологические особенности построения устного и письменного текста.	УК-2.З.2
15.	Деловая беседа как наиболее общая форма делового контакта.	УК-2.З.3
16.	Классификация видов общения по целям.	УК-2.З.3
17.	Непосредственные и опосредованные формы деловых контактов.	УК-2.З.3
18.	Психологические особенности восприятия информации посредством чтения. Специфика аудиального приема информации. Понятие активного слушания.	УК-2.У.1
19.	Психология публичного выступления. Этапы подготовки речи.	УК-2.У.1
20.	Совещание как форма делового общения (виды совещаний, цели)	УК-2.У.1
21.	Психологическая значимость организации пространства.	УК-2.У.3
22.	Психологические типы участников совещания.	УК-2.У.3
23.	Переговоры. Цели, предмет, структура переговоров. План подготовки к переговорам	УК-2.У.3
24.	Правила ритуального общения.	УК-2.В.2
25.	Невербальное общение. Формы невербальной коммуникации. Правила интерпретации невербальных сигналов.	УК-2.В.2
26.	Публичное выступление. Виды публичных выступлений.	УК-2.В.2

27.	Спор и дискуссия.	УК-2.В.2
28.	Стратегии поведения на переговорах. Конструктивные приемы ведения переговоров.	УК-2.В.2
29.	Понятие комплимента. Виды комплиментов. Психологическая готовность принять комплимент.	УК-2.В.3
30.	Понятие критики. Виды критики. Методы критики. Психологические установки на восприятие критики.	УК-2.В.3
31.	Психологические типы собеседников.	УК-2.В.3

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

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

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1	Прямое деловое общение характеризуется: а) ответными реакциями собеседников б) общением в пределах видимости **в) непосредственным речевым контактом** (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.З.1
2	Место проведения совещания: a) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания **b) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории** c) встречи могут проходить только на нейтральной территории (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.В.2
3	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека a) сотрудничество **b) общение** c) эмпатия d) рефлексия (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.У.1

4	Коммуникативная сторона общения заключается в … **a) обмене информацией между людьми** b) процессе восприятия друг друга партнерами по общению c) организации взаимодействия между людьми d) реализации потребности в персонификации (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.У.3
5	Подмена одного слова другим в рассуждении ведет к нарушению закона _____ a) противоречия **b) тождества** c) исключенного третьего d) достаточного основания (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.З.2
6	Опишите необходимость выбора цифровых средств и их влияние на процесс коммуникаций в организации. Инструкция: Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ.	УК-2.В.3 УК-2.З.3
7	Какой из нижеперечисленных элементов является частью эффективного бизнес-письма? **a) Отзывчивость на запрос получателя.** **b) Яркие и креативные иллюстрации.** **c) Структурированное изложение информации.** d) Избыточное использование сленга и аббревиатур. (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.)	УК-2.У.1 УК-2.В.2
8	Какой вид коммуникации подразумевает передачу информации сотрудникам на всех уровнях организации? a) Вертикальная коммуникация. **b) Горизонтальная коммуникация.** c) Формальная коммуникация. d) Внутренняя коммуникация. (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	УК-2.У.1
9	Какое из утверждений отражает правильное использование электронной почты в деловой коммуникации? a) Отправлять электронные сообщения в любое время суток без учета времени получателя. b) Использовать капс-лок для выделения важных моментов в письме. **c) Соблюдать деловой этикет при написании электронных писем.** d) Использовать множество восклицательных знаков для выражения эмоций.	УК-2.З.2 УК-2.У.3
10	Какой из нижеперечисленных элементов является частью невербальной коммуникации? **a) Жесты** **b) Мимика** **c) Слова**	УК-2.У.1

<table>
<tr><td></td><td>d) Письменные сообщения

(Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.)</td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td>При деловом общении с использованием электронной почты допустимо давать ответ в течение
a) 2-3 часов;
b) 5-7 дней;
c) 2-3 дней;
d) 1-2 дней.</td><td>УК-2.З.3</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.
<table>
<tr><td>1. Взаимная коммуникация</td><td>Специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения</td></tr>
<tr><td>2. Деловая беседа</td><td>Постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации</td></tr>
<tr><td>3. Дискуссия</td><td>Процесс, в котором вырабатываются позиции сторон</td></tr>
<tr><td>4. Взаимоприемлемые переговоры</td><td>Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели</td></tr>
</table>
Инструкция: Прочитайте текст и установите соответствие. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию в правом столбце.</td><td>УК-2.З.1</td></tr>
</table>

Система оценивания тестовых заданий:

1 тип) Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора считается верным, если правильно указана цифра и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответа. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

2 тип) Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора считается верным, если правильно указаны цифры и приведены конкретные аргументы, используемые при выборе ответов. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

3 тип) Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого столбца). Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов

4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

5 тип) Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и полноте. Правильный ответ за задание оценивается в 3 балла, если допущена одна ошибка \ неточность \ ответ правильный, но не полный - 1 балл, если допущено более 1 ошибки \ ответ неправильный \ ответ отсутствует – 0 баллов.

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» — формирование у студентов системных знаний и навыков в области делового общения, которые позволят им эффективно включиться в систему социальных, профессиональных, экономических взаимосвязей.

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала.

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. В первом теоретическом разделе лекционного курса по культуре деловых коммуникаций особенное внимание уделяется культуре и психологии общения, где раскрываются социально-культурный и психологический аспекты личности, рассматриваются формы, структура, средства, стили общения. Во втором разделе лекционного курса рассматриваются специфика деловой коммуникации, формы и виды деловых контактов.

Планируемые результаты при освоении обучающимся лекционного материала:

- получение представления о социальных функциях культуры; о культурных формах регламентации социальных отношений; о психологических механизмах, которые лежат в основе человеческой деятельности; о психосоциальной организации личности.
- понимание структурных составляющих коммуникативной компетентности;
- ориентация в типологии личности;
- овладение правилами построения и выстраивания коммуникативного процесса и основными механизмами влияния и убеждения;
- способность осуществлять психоэмоциональную саморегуляцию;
- способность организовать коммуникативное пространство в соответствии с целями и задачами делового общения;
- навыки анализа различных ситуаций делового контакта и оценки перспектив взаимодействия.

Лекционный материал по истории повседневности сопровождается мультимедийными презентациями.

Структура предоставления лекционного материала:

- культура и психология общения, формы, структура, средства, стили общения, психологические типы собеседников;
- специфика деловой коммуникации, формы и виды деловых контактов.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей

дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

11.3. 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 обучающимся 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.

Требования к проведению практических занятий

Практические занятия по дисциплине «Деловые коммуникаций» в форме семинаров. Семинар – один из наиболее сложных и в то же время плодотворных видов вузовского обучения и воспитания. Семинар предназначается для углубленного изучения проблематики истории повседневности. При изучении истории повседневности семинар является не просто видом практических занятий, а, наряду с лекцией, основной формой учебного процесса.

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Во время семинара после выступления студента по заранее проработанному вопросу по теме семинара начинается дискуссия. Во время дискуссии преподаватель и группа задаёт выступающему вопросы по теме выступления. Рейтинговая оценка

выступающего зависит от степени проработки литературы и источников по теме выступления, самостоятельности изложения проблемы, культуры речи, способности выделять главное, отвечать на поставленные вопросы

11.4. 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;

В процессе выполнения самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» у студентов формируются навыки самоподготовки, которые позволяют им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний по данному предмету, обеспечивают высокий уровень успеваемости, способствуют дальнейшему повышению уровня профессионализма. Порядок и трудоемкость освоения тем курса студентами в рамках самостоятельной работы обозначены в таблице 2 данной РПД. Виды самостоятельной работы студентов и их трудоёмкость обозначены в таблице 6 данной РПД. Домашние задания предполагают подготовку докладов по темам, соответствующим тематике практических занятий (см. таблицу 4), и выполняются студентами в личных кабинетах в АИС ГУАП (https://pro.guap.ru/).

В качестве самостоятельной учебно-исследовательской работы студенты, показавшие высокий уровень владения материалом по дисциплине, выступают с докладом на культурологической секции ежегодной (апрельской) студенческой конференции ГУАП. Тема и проблематика доклада апробируется в выступлениях на семинарских (практических) занятиях. Лучшие доклады студентов публикуются в виде статей в научном сборнике конференции.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Контроль текущей успеваемости осуществляется преподавателем посредством оценивания основных компонентов учебного процесса: мотивации студента, его активности при решении практических задач, своевременное прохождение контрольных мероприятий, степень усвоения им теоретических знаний самостоятельно, уровень овладения практическими умениями и навыками во всех видах учебной деятельности, его способность к самостоятельной исследовательской работе и работе в личном кабинете ГУАП.

11.6. 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».

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценку промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Окончательная аттестация знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения культуры деловых коммуникаций, осуществляется в форме экзамена, который проводится в устной форме. Вопросы к экзамену представлены в таблице 15 данной РПД.

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