

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)
«20» февраля 2025 г

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

старший преподаватель
(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

М.Б. Капелюш
(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«10» февраля 2025 г, протокол № 7

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н., проф.
(уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

К.В. Лосев
(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

проф. д.и.н., доц.
(должность, уч. степень, звание)

10.02.2025
(подпись, дата)

Л.Ю. Гусман
(инициалы, фамилия)

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	заочная
Год приема	2025

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-2.3.1 знать виды ресурсов и ограничения для решения поставленных задач УК-2.3.2 знать действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность УК-2.3.3 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.	12	12
в том числе:		
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)	123	123
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	3	3	0	0	55
Тема 1.1. Человек как личность	0	0	0	0	10
Тема 1.2. Формы общения	0	0	0	0	10
Тема 1.3. Структура общения	2	1	0	0	10
Тема 1.4. Средства общения	1	2	0	0	10
Тема 1.5. Стили общения	0	0	0	0	5
Тема 1.6. Психологические типы собеседников	0	0	0	0	10
Раздел 2. Специфика деловой коммуникации	3	4	0	0	64
Тема 2.1. Формы и виды деловых контактов.	0	0	0	0	10
Тема 2.2. Деловая беседа. Собеседование	1	0	0	0	10
Тема 2.3. Презентация	0	2	0	0	10

Тема 2.4 Совещание	0	0	0	0	10
Тема 2.5 Переговоры	2	0	0	0	10
Тема 2.6 Спор и дискуссия	0	1	0	0	5
Тема 2.7 Правила ритуального общения.	0	0	0	0	5
Тема 2.8. Психологический механизм критики и комплимента	0	0	0	0	4
Текущий контроль	0	0	0	0	4
Итого в семестре:	6	6	0	0	123
Итого:	6	6	0	0	123

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. 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	1.2 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 интерпретации невербальных сигналов.
2	2.1. 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	2.5. Переговоры. Цели, предмет, структура переговоров. План подготовки к переговорам. Стратегии поведения на

	переговорах. Конструктивные приемы ведения переговоров.
--	---

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	Структура общения	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	1		1
2	Стили общения	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	2		1
3	Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	1		2
4	Переговоры	Семинар: выступления с сообщениями по вопросам практического занятия, групповая дискуссия	2		2
Всего:			6		

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				

		Всего		

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)	109	109
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	4	4
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	123	123

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.	
URL: https://znanium.com/catalog/product/1905858	Ильяхов, М. Текст по полочкам: Краткое пособие по деловой переписке : практическое руководство / М. Ильяхов. - Москва : Альпина Паблишер, 2022. - 176 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

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 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. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для 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	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«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.

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«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; – 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-2.3.1
2.	Общение как фундаментальная потребность личности.	УК-2.3.1
3.	Соотношение личных целей и форм общения.	УК-2.3.1
4.	Общение как способ взаимодействия в социальной среде	УК-2.3.1
5.	Цели общения. Функции общения. Уровни общения: личностный, деловой, официально-деловой, ритуальный.	УК-2.3.1
6.	Аналитическая модель общения: перцепция, коммуникация, интеракция.	УК-2.3.1
7.	Структура коммуникативного процесса.	УК-2.3.1
8.	Коммуникативные барьеры	УК-2.3.1
9.	Вербальное общение и его формы.	УК-2.3.1
10.	Средства психологического воздействия на коллективное восприятие.	УК-2.3.2
11.	Понятие стиля общения. Стили общения.	УК-2.3.2
12.	Структура презентации.	УК-2.3.2
13.	Собеседование как частная форма деловой беседы.	УК-2.3.2
14.	Психологические особенности построения устного и письменного текста.	УК-2.3.2
15.	Деловая беседа как наиболее общая форма делового	УК-2.3.3

	контакта.	
16.	Классификация видов общения по целям.	УК-2.3.3
17.	Непосредственные и опосредованные формы деловых контактов.	УК-2.3.3
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	УК-2.3.1

	(Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)	
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-2.3.2
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-2.3.3
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.	УК-2.У.1

	с) Формальная коммуникация. d) Внутренняя коммуникация. (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.)									
9	Какое из утверждений отражает правильное использование электронной почты в деловой коммуникации? а) Отправлять электронные сообщения в любое время суток без учета времени получателя. b) Использовать капс-лок для выделения важных моментов в письме. с) Соблюдать деловой этикет при написании электронных писем. d) Использовать множество восклицательных знаков для выражения эмоций.	УК-2.3.2 УК-2.У.3								
10	Какой из нижеперечисленных элементов является частью невербальной коммуникации? а) Жесты b) Мимика с) Слова d) Письменные сообщения (Инструкция: Прочитайте текст, выберите правильные варианты ответа и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.)	УК-2.У.1								
11	При деловом общении с использованием электронной почты допустимо давать ответ в течение а) 2-3 часов; b) 5-7 дней; с) 2-3 дней; d) 1-2 дней.	УК-2.3.3								
12	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.	1. Взаимная коммуникация	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	2. Деловая беседа	Постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации	3. Дискуссия	Процесс, в котором вырабатываются позиции сторон	4. Взаимоприемлемые переговоры	Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	УК-2.3.1
1. Взаимная коммуникация	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									
2. Деловая беседа	Постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации									
3. Дискуссия	Процесс, в котором вырабатываются позиции сторон									
4. Взаимоприемлемые переговоры	Обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели									

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

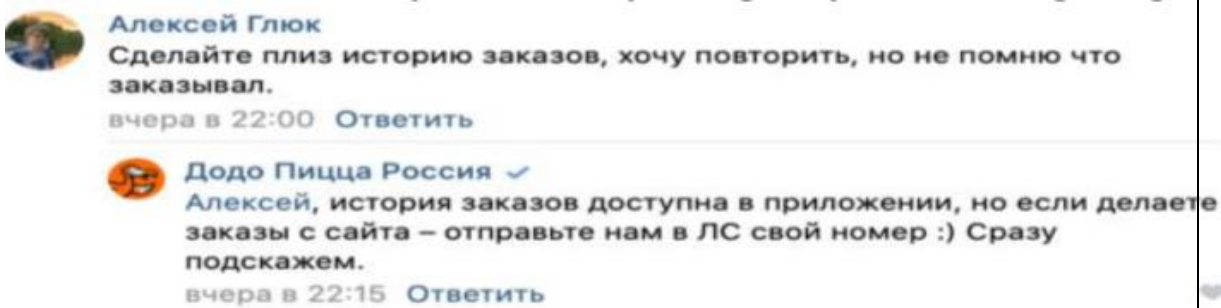
4 тип) Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр. Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом, если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов.

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
1.	В процессе подготовки своего выступления продумайте, какую основную идею Вы хотите донести в своем выступлении. Зафиксируйте ее. Пусть она станет основой Вашего выступления.
2.	Продумайте Введение. Выберите историю, шутку, цитату или интересную статистику, с которой Вы начнете свое выступление.
3.	Помните, очень хорошо, если Вам удастся объяснить, что будет у слушателя после Вашего выступления. Это всегда активизирует процесс слушания, так как слушатель уже знает, что это ему нужно, принесет пользу. Поэтому постарайтесь в своем выступлении явно сообщить, что важного в Вашем выступлении есть для тех, кто Вас слушает. В контексте темы своего выступления закончите фразу: «После этого выступления Вы будете знать/разбираться/уметь/владеть...».
4.	Продумав основную содержательную часть выступления, ответьте на вопрос: «Что слушатели услышат в этом выступлении, о чем это выступление?».
5.	Продумайте завершение своего выступления. Закончите фразы: ○ «В начале своего выступления сегодня я упомянул ...» ○ «Сейчас мы увидели/узнали/поняли ...» ○ «Я показал, что ...»

6.	Продумайте, как Вы бы отреагировали на следующую проблемную ситуацию. <i>Вы договорились, что коллега будет звонить Вам сразу, как только найдет нового клиента, чтобы Вы своевременно подготовили документы. Уже третий клиент без предупреждения появляется у Вас на пороге с требованием немедленно представить документы для подписания.</i>
7.	Вспомните последнюю ситуацию, в которой Вы испытывали неприятные эмоции из-за того, что кто-то выплеснул на Вас отрицательные эмоции. Возьмите лист бумаги и напишите, какие эмоции у Вас возникли в той ситуации. Зафиксируйте их и попрактикуйтесь.
8.	Вспомните ситуацию, в которой Вы испытывали неприятные эмоции из-за действий другого человека. Примените к этой ситуации технику «Лестница договоренности».
9.	Тематика эссе. Коммуникация как основа деловых отношений. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативная культура современного специалиста. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
10.	Время на установление контакта и проведение беседы. Примеры ситуаций: ☐ Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече... ☐ Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним... ☐ Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его. ☐ Вы опоздали на работу и перед вами ваш руководитель. ☐ Вы руководитель, а перед вами провинившийся подчиненный. ☐ Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед вами ваша рассерженная мама. ☐ После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...
11.	Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами.
12.	Показать взаимосвязь с аудиторией. Ведите диалог, отвечайте на комментарии, задавайте вопросы. Быстрое реагирование и решение вопросов клиентов – одна из главных задач аккаунтов ваших компаний. Важно показать, что мнение аудитории вам не безразлично: спросите, попросите, предложите и т.д. Тогда вам ответят взаимностью – любовью и покупками. Кстати, это еще и способ получить ценную обратную связь. Пример:  Алексей Глюк Сделайте плиз историю заказов, хочу повторить, но не помню что заказывал. вчера в 22:00 Ответить Додо Пицца Россия ✓ Алексей, история заказов доступна в приложении, но если делаете заказы с сайта – отправьте нам в ЛС свой номер :) Сразу подскажем. вчера в 22:15 Ответить Используя эффективные приемы поиска в сети Интернет найдите ответы на вопросы. Например, Найти подтверждение на достоверную и своевременную информацию о продукте. Подберите коммуникации, где часто используют уменьшительно-ласкательные слова. Отрадите негативные стороны продукта/услуг и т.д.

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 особое 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 коммуникации» 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;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

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 19 данной РПД. Виды самостоятельной работы студентов и их трудоёмкость обозначены в таблице 7 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/>).

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