

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» 04 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

(Название дисциплины)

Код направления	38.03.02
Наименование направления/ специальности	Менеджмент
Наименование направленности	Финансовый менеджмент
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург 2020 г.

## Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил(а)

Доц., к.э.н., доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

И.А. Алексеева

инициалы, фамилия

Программа одобрена на заседании кафедры № 85

«27» 04 2020 г, протокол № 9

Заведующий кафедрой № 85

проф.,д.э.н.,проф

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

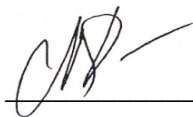
В.Б. Сироткин

инициалы, фамилия

Ответственный за ОПВО38.03.02(02)

доц.,к.э.н.,доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

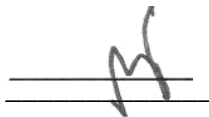
Ю.А. Мартынова

инициалы, фамилия

Заместитель директора института (факультета) № 8 по методической работе

доц.,к.э.н.,доц.

должность, уч. степень, звание



подпись, дата

Л.Г. Фетисова

инициалы, фамилия

## Аннотация

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

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника

общекультурных компетенций:

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

ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»;

общепрофессиональных компетенций:

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

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

профессиональных компетенций:

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

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

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

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

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

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

Язык обучения по дисциплине «русский».

## **1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

### **1.1. Цели преподавания дисциплины**

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

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

знать - основные элементы коммуникативного процесса и виды деловых коммуникаций;  
 уметь - строить грамотную речь в области профессиональной коммуникации;  
 владеть навыками - психодиагностики личности делового партнера по вербальным и невербальным признакам;  
 иметь опыт деятельности - построения грамотной речи в области профессиональной коммуникации;

**ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»:**

знать - структуру и функции вербальной и невербальной коммуникации;  
 уметь - изучать личность делового партнера по вербальным и невербальным признакам;  
 владеть навыками - успешной и эффективной организации рабочего времени;  
 иметь опыт деятельности - формирования имиджа делового человека;

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

знать – виды речевой деятельности и принципы речевого воздействия;  
 уметь – вести деловые переговоры и дискуссии, деловые совещания и собрания;  
 владеть навыками – применения методов и техник аргументации в деловой беседе;  
 иметь опыт деятельности – осуществления грамотной деловой переписки;

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

знать – способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;  
 уметь – распознавать защитные механизмы в деловой коммуникации;  
 владеть навыками – применения на практике психологических приемов влияния на партнера;  
 иметь опыт деятельности – противодействия моббингу и буллингу;

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

знать – типологию организационных изменений и причины сопротивления изменениям;  
 уметь – проектировать деятельность по внедрению проектов совершенствования;  
 владеть навыками – преодоления сопротивления изменениям за счет переговоров;

иметь опыт деятельности – ведения эффективных переговоров.

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

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

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

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

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

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

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

- Основы менеджмента
- Деловая этика
- Психология и педагогика

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

- Управление человеческими ресурсами
- Конфликтология

## 3. Объем дисциплины в ЗЕ/академ. час

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

Таблица 1 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/(час)</b>	3/ 108	3/ 108
<b>Аудиторные занятия</b> , всего час., <b>В том числе</b>	12	12
лекции (Л), (час)	6	6
Практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	6	6
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		

Экзамен, (час)	9	9
<b>Самостоятельная работа</b> , всего (час)	87	87
<b>Вид промежуточного контроля:</b> зачет, дифф. зачет, экзамен ( <b>Зачет, Дифф. зач, Экз.</b> )	Экз.	Экз.

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий

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

Таблица 2. – Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость

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

##### 4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 3.

Таблица 3 - Содержание разделов и тем лекционных занятий

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1.	Коммуникация: понятие, функция и виды. Понятие коммуникации, механистический и деятельностный подход к коммуникации. Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Классификация коммуникаций. Функции коммуникаций. Виды коммуникаций: формальные организационные, межличностные.
1.	Общение и коммуникация. Общение как коммуникация. Понятие «общение». Функции общения. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Особенность коммуникативного процесса.
2.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Виды речи. Функции речи: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая. Функции невербального сообщения при взаимодействии с вербальными. Структура невербальной коммуникации.

2.	<p>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.</p>
2.	<p>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.</p>
2.	<p>Деловое совещание как речевой жанр. Понятие «деловое совещание». Стадии процесса управления совещанием. Классификация совещаний. Преимущества и недостатки совещания. Основные правила ведения делового совещания.</p>
3.	<p>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.</p>
3.	<p>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).</p>
3.	<p>Этика деловых коммуникаций. Этические нормы. Принципы деловых коммуникаций. Психологическое воздействие. Социально-психологические установки. Формы внушения. Убеждение как метод воздействия. Тезис, довод, демонстрация.</p>
3.	<p>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.</p>
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, прејскуранты, 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
Семестр 7				
1.	Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования.	Анализ кейса	2	1
2.	Разработка карты наблюдения межличностного взаимодействия и коммуникации.	Анализ кейса. Действия по сценарию занятия.	2	2,3
3.	Защита исследовательских проектов в виде презентации программы, инструментария исследования и результатов.	Презентации программы, инструментария исследования и результатов	2	3,4
Всего:			6	

#### 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
Учебным планом не предусмотрено			
Всего:			

#### 4.5. Курсовое проектирование (работа)

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	<b>87</b>	<b>87</b>
изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	27	27
курсовое проектирование (КП, КР)		
расчетно-графические задания (РГЗ)		
выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю (ТК)	20	20
домашнее задание (ДЗ)	20	20
контрольные работы заочников (КРЗ)	20	20

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

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

## 6. Перечень основной и дополнительной литературы

### 6.1. Основная литература

Перечень основной литературы приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень основной литературы

Шифр	Библиографическая ссылка / URL адрес	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
005.1(075) С54	Санкина А.С., Ястребов А.П. Деловые коммуникации: сборник практических занятий.- СПб.: Из-во ГУАП, 2014.- 59 с.	60
	Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/999587">https://znanium.com/catalog/product/999587</a>	
	Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. —	

	(Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1002361">https://znanium.com/catalog/product/1002361</a>	
005. 67 А 56	Алексеева И.А. Деловые коммуникации: учебное пособие. – СПб.: ГУАП, 2016. – 96 с.	60
	Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/557755">https://znanium.com/catalog/product/557755</a>	

## 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)
	Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-16-103202-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/927383">https://znanium.com/catalog/product/927383</a>	
	Папкова, О. В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.:. - ISBN 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/566178">https://znanium.com/catalog/product/566178</a>	
	Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокора Е. И. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/518602">https://znanium.com/catalog/product/518602</a>	
	Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты :	

	учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <a href="https://doi.org/10.12737/22228">https://doi.org/10.12737/22228</a> . - ISBN 978-5-16-102244-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/672802">https://znanium.com/catalog/product/672802</a>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## **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
<a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63806">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=63806</a>	Пуринова Г.К. Деловые коммуникации: электронное учебное пособие – СПб: ИЭО СПбУУиЭ, 2013 – 271 с.
<a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61106">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=61106</a>	Сост. Санюс Т.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей.- Ставрополь: СтГАУ, 2013 – 92 с.
<a href="http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62355">http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=62355</a>	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	<b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа</b> – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	<b>Учебная аудитория для проведения практических занятий</b> - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	<b>Помещение для самостоятельной работы</b> – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	<b>Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</b> - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

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

10.1. Состав фонда оценочных средств приведен в таблице 13

Таблица 13 - Состав фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

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

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

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

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

4	Иностранный язык
5	Деловой иностранный язык
5	Иностранный язык (второй)
6	Деловой иностранный язык
6	Правоведение
6	Иностранный язык (второй)
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Организационное поведение
7	Деловые коммуникации
10	Конфликтология
ОК-6 «способность к самоорганизации и самообразованию»	
1	Математика. Аналитическая геометрия и линейная алгебра
1	Математика. Математический анализ
1	Информатика
1	Основы социального государства
1	Иностранный язык
1	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
1	История
1	Экономическая география и регионалистика
2	Иностранный язык
2	Культурология
2	Математика. Математический анализ
2	История управленческой мысли
2	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
2	Информатика
2	Экономика. Микроэкономика
2	Концепции современного естествознания
2	Учебная практика
3	Математика. Теория вероятностей и математическая статистика
3	Экономика организации
3	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
3	Экономика. Макроэкономика
3	Философия
3	Иностранный язык
3	Социология и политология
4	Институциональная экономика
4	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
4	Иностранный язык
4	Психология и педагогика
4	Мировая экономика и международные экономические отношения
4	Статистика
4	Основы менеджмента
4	Производственная практика

4	Организация связей с общественностью
4	Безопасность жизнедеятельности
4	Деловая этика
5	Экология
5	Теория организации
5	Информационные системы в менеджменте
5	Финансовый учет
5	Основы менеджмента
5	Институциональная экономика
5	Социально-экономическая статистика
5	Иностранный язык (второй)
5	Прикладная физическая культура (элективный модуль)
5	Деловой иностранный язык
5	Мировая экономика и международные экономические отношения
6	Правоведение
6	Физическая культура
6	Финансовый анализ
6	Основы информационной безопасности
6	Деловой иностранный язык
6	Исследование систем управления
6	Иностранный язык (второй)
6	Информационные технологии
6	Производственная практика
7	Организационное поведение
7	Финансовые рынки и институты
7	Методы принятия управленческих решений
7	Маркетинг
7	Деловые коммуникации
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Государственное и муниципальное управление
8	Финансовый менеджмент
8	Управление проектами
8	Бизнес-планирование
8	Управленческий учет
8	Управление человеческими ресурсами
8	Управление качеством
8	Финансовые рынки и институты
9	Управление развитием персонала
9	Финансовый менеджмент
9	Управление изменениями
9	Антикризисное управление
9	Управление вознаграждением персонала
9	Оценка инвестиций
9	Управление операциями

9	Стратегический менеджмент
10	Риск-менеджмент
10	Корпоративная социальная ответственность
10	Стратегический менеджмент
10	Конфликтология
10	Управленческое консультирование
10	Деловое администрирование
10	Управление изменениями
10	Производственная преддипломная практика
ОПК-4 «способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации»	
4	Деловая этика
7	Деловые коммуникации
7	Маркетинг
7	Организационное поведение
ОПК-7 «способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности»	
1	Информатика
2	Информатика
4	Производственная практика
6	Основы информационной безопасности
6	Информационные технологии
7	Деловые коммуникации
ПК-6 «способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений»	
6	Исследование систем управления
7	Деловые коммуникации
7	Моделирование бизнес-процессов
8	Управление качеством
8	Управление проектами
9	Управление изменениями
10	Управление изменениями
10	Производственная преддипломная практика
ПК-8 «владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений»	
5	Теория организации
7	Моделирование бизнес-процессов
7	Деловые коммуникации
8	Управление проектами
10	Деловое администрирование
10	Производственная преддипломная практика

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

Таблица 15 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции		Характеристика сформированных компетенций
100-балльная шкала	4-балльная шкала	
$85 \leq K \leq 100$	«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал;</li> <li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления;</li> <li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- свободно владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$70 \leq K \leq 84$	«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>- не допускает существенных неточностей;</li> <li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления;</li> <li>- аргументирует научные положения;</li> <li>- делает выводы и обобщения;</li> <li>- владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$55 \leq K \leq 69$	«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний направления;</li> <li>- слабо аргументирует научные положения;</li> <li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>- частично владеет системой специализированных понятий.</li> </ul>
$K \leq 54$	«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обучающийся не усвоил значительной части программного материала;</li> <li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении;</li> <li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>- не может аргументировать научные положения;</li> <li>- не формулирует выводов и обобщений.</li> </ul>

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
1	Понятие коммуникации.
2	Общение и коммуникация. Общение как коммуникация.
3	Содержание, структура, виды и формы деловой коммуникации.
4	Вербальные средства деловой коммуникации.
5	Конфликты в деловой коммуникации.

6	Невербальные средства в деловой коммуникации.
7	Культура деловой коммуникации: нормативный аспект.
8	Язык жестов в деловом общении.
9	Культура деловых коммуникаций: коммуникативный аспект.
10	Культура деловых коммуникаций: этический аспект. Постулаты делового этикета.
11	Межкультурная коммуникация в деловом общении.
12	Особенности межнациональных контактов.
13	Деловые контакты в современном мире.
14	Жанры устной деловой коммуникации.
15	Деловой разговор как речевой жанр.
16	Деловые совещания как речевой жанр.
17	Пресс-конференция как речевой жанр.
18	Публичная деловая коммуникация. Требования к публичной деловой речи.
19	Жанры письменной деловой коммуникации.
20	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
	Учебным планом не предусмотрено

## 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
	Задание 1. Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования.

	Задание 2. Психотехники установления раппорта и формирования аттракции. Задание 3. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта. Задание 4. Профессиональный имидж делового человека. Задание 5. Исследовательская практика психологии общения.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

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

#### Структура предоставления лекционного материала:

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

### **Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий**

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя

комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

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

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

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

Функции практических занятий:

- познавательная;
- развивающая;
- воспитательная.

По характеру выполняемых обучающимся заданий по практическим занятиям подразделяются на:

- ознакомительные, проводимые с целью закрепления и конкретизации изученного теоретического материала;
- аналитические, ставящие своей целью получение новой информации на основе формализованных методов;
- творческие, связанные с получением новой информации путем самостоятельно выбранных подходов к решению задач.

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

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

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

### **Требования к проведению практических занятий**

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

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

по моделированию ситуации – реальных условий для принятия управленческих решений).

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

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

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

### **Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы**

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

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

Примерный перечень тем для контрольной работы

1. Интерактивная сторона общения и её характеристика
2. Психологические техники влияния на людей: убеждение
3. Психологические техники влияния на людей: манипуляции
4. Психотехники эффективного слушания и передачи информации
5. Правила и приёмы организации коммуникации при публичном выступлении  
Конфликт как вид социального взаимодействия
6. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта.
7. Имидж делового человека
8. Нормы делового этикета для различных форм деловых мероприятий: презентация, пресс-конференция
9. Теоретические подходы к исследованию общения: информационный; интеракционный; реляционный.
10. Актуальные проблемы исследования в психологии общения.

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».

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