

Документ подписан простой электронной подписью.

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.05.2022 16:04:09

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Утверждаю

Проректор по учебной работе и
управлению качеством

Л.В. Шамрай-Курбатова

«12» мая 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Управление малым и средним бизнесом»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Кафедра разработчик

Экономики и управления

Год набора

2021, 2022

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
		д	в	св	з	сз
Зачетные единицы	3	3	3	3		3
Общее количество часов	108	108	108	108		108
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	32	16	16	10		10
– Лекционные (Л)	16	8	8	6		6
– Практические (ПЗ)						
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)	16	8	8	4		4
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	76	92	92	94		94
К (Р-Г) Р (П) (+;-)						
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)	+	+	+	+(4)		+(4)
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))						

Волгоград 2022

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел.....	3
Раздел 2. Тематический план.....	8
Раздел 3. Содержание факультативной дисциплины	8
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся	13
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	16
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения факультативной дисциплины.....	20
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии	20
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины.....	23

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в «Часть, формируемую участниками образовательных отношений» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «38.03.02 Менеджмент», направленность (профиль) «Управление малым и средним бизнесом».

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)):

Дескрипторы универсальных компетенций:

УК-4.2. Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно- приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами

УК- 5.3. Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

УК-9.1 Способен использовать знания об особенностях развития лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной деятельности

УК-9.2 Способен строить диалог в социальной и профессиональной сфере, демонстрировать толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья

Дескрипторы профессиональных компетенций:

ПК-2.2. Способен вести договорную работу с подрядчиками

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы индикаторы компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	Код и наименование дескриптора компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг</p> <p>А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p> <p>ПС 40.049 «Специалист по логистике на транспорте» В.Организация процесса перевозки</p>	<p>УК-4.2. Способен грамотно использовать информационно-коммуникационные технологии, коммуникативно-приемлемый стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-1УК-4.2. Кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами(А/02.6) ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-3 УК-4.2. Политика компании в области клиентского сервиса В/03.6</p> <p><i>Умения:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-6УК-4.2. Организовывать и проводить деловые переговоры А/02.6 ИД-7УК-4.2. Организовывать и проводить презентации финансовых продуктов и услуг А/02.6 ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-8 УК-4.2. Вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени В/02.6 ИД-10 УК-4.2. Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики В/03.6</p>

<p>груза в цепи поставок В/02.6 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг В/03.6 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p>		<p><i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-11 УК-4.2. Осуществление операционного и информационного обслуживания клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультацией А/02.6 ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-15 УК-4.2. Переговоры с клиентами по претензионным случаям В/03.6 ИД-16 УК-4.2. Составление реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов В/03.6 ИД-17 УК-4.2. Взаимодействие с клиентами по качеству сервиса В/03.6</p>
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг</p> <p>А/01.6 Мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p> <p>ПС 40.049 «Специалист по логистике на транспорте» В.Организация процесса перевозки груза в цепи поставок В/03.6 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг</p>	<p>УК- 5.3. Способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p><i>Знания:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-3 УК-5.3. Основы социологии, психологии(А/01.6) ИД-4 УК-5.3. Кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами (А/02.6) ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-5 УК-5.3. Основы гражданского законодательства В/03.6 <i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-1- УК-5.3. Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики В/03.6</p>

<p>по перевозке грузов в цепи поставок</p>		
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг</p> <p>А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p>	<p>УК-9.1 Способен использовать знания об особенностях развития лиц с ограниченными возможностями здоровья в профессиональной деятельности</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-1 УК-9.1 Кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами(А/02.6) ИД-2 УК-9.1 Этика делового общения(А/02.6)</p>
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг</p> <p>А/02.6 Подбор в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультирование клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов</p> <p>ПС 40.049 «Специалист по логистике на транспорте» В.Организация процесса перевозки груза в цепи поставок</p>	<p>УК-9.2 Способен строить диалог в социальной и профессиональной сфере, демонстрировать толерантное отношение по отношению к лицам с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p><i>Умения:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-3 УК-9.2 Организовывать и проводить деловые переговорыА/02.6 ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-4 УК-9.2. Проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономикиВ/03.6 ИД-5 УК -9.2. Вести переговоры с подрядчиками в условиях дефицита времени В/02.6 <i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 08.08 Специалист по финансовому консультированию ИД-6 УК-9.2. Осуществление операционного и информационного обслуживания клиентов, самостоятельно обратившихся за финансовой консультациейА/02.6 ИД-7 УК-9.2. Проведение личных переговоров с представителями кредитного учрежденияА/02.6 ИД-8УК-9.2. Обсуждение, определение условий сотрудничества, подписание документов о сотрудничествеА/02.6</p>

<p>В/02.6 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг</p> <p>В/03.6 Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p>		
<p>ПС 08.008 «Специалист по финансовому консультированию» А. Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг</p> <p>А/01.6 Мониторинг конъюнктуры рынка банковских услуг, рынка ценных бумаг, иностранной валюты, товарно-сырьевых рынков</p> <p>ПС 40.049 «Специалист по логистике на транспорте» В.Организация процесса перевозки груза в цепи поставок В/02.6 Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг</p>	<p>ПК-2.2. Способен вести договорную работу с подрядчиками</p>	<p><i>Знание:</i> ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте ИД-5 ПК-2.2. Порядок разработки договоров, соглашений, контрактовВ/02.6 ИД-12 ПК-2.2. Структура договорной документацииВ/02.6 ИД-14 ПК-2.2. Порядок заключения договоров с подрядчикамиВ/02.6</p> <p><i>Умения:</i> ПС 08.008 Специалист по финансовому консультированию ИД-17 ПК-2.2. Производить информационно-аналитическую работу по рынку финансовых продуктов и услугА/01.6</p> <p><i>Навыки и (или)опыт деятельности:</i> ПС 40.049 Специалист по логистике на транспорте Договорная работа с подрядчикамиВ/02.6 ИД-33 ПК-2.2. Заключение договоров с подрядчиками - транспортно-экспедиционными организациямиВ/02.6 ИД-34 ПК-2.2. Проверка договора на содержание, полноту и соответствие услугВ/02.6 ИД-35 ПК-2.2. Контроль наличия необходимых приложений к договоруВ/02.6 ИД-36 ПК-2.2. Отправка договора на согласование кредитному контролеру, бухгалтеру, юристу и получение их визВ/02.6 ИД-37 ПК-2.2. Получение обоснования отказа (в случае отказа от согласования договора) и сообщение об этом подрядчикуВ/02.6 ИД-38 ПК-2.2. Согласование закрытых договоров с менеджером по договору и специалистом юридического отделаВ/02.6 ИД-39 ПК-2.2. Проставление соответствующего статуса договора во внутрикорпоративной информационной системеВ/02.6 ИД-40 ПК-2.2. Передача документов подрядчику для перевозкиВ/02.6</p>

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки «38.03.02 Менеджмент», направленность (профиль) «Управление малым и
средним бизнесом»**

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1.	Психология	Корпоративная социальная ответственность
2.	Философия	Стратегический менеджмент
3.	Организационное поведение	Логистика
4.		Трудовое право
5.		

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «**38.03.02 Менеджмент**»;
- Учебного плана направления подготовки «**38.03.02 Менеджмент**» **направленность (профиль) «Управление малым и средним бизнесом»** 2021, 2022 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общие представления о деловой коммуникации	14	2	2	10	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации	14	2	2	10	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	14	2	2	10	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	14	2	2	10	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	14	2	2	10	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров	14	2	2	10	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	14	2	2	10	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	10	2	2	6	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		108	16	16	76	

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		

				СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	12	2		10	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации	12			10	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	10			10	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	12	2	2	10	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	10			10	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров	16	2		14	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	17		2	15	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	15			15	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет)		4				
Итого		108	6	4	94	

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	14		2	12	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации	14		2	12	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	14	2		12	ИД-1УК-4.2,

						ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	14	2		12	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	14	2		12	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров	14		2	12	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	14		2	12	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	10	2		8	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		108	8	8	92	

Очно-заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость			СРО	Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Все го	Аудиторные занятия			
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Общие представления о деловой коммуникации	14		2	12	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации	14		2	12	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	14	2		12	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	14	2		12	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	14	2		12	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.

6	Основы подготовки и проведения переговоров	14		2	12	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	14		2	12	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	10	2		8	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.
Вид промежуточной аттестации (Зачет)						
Итого		108	8	8	92	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Общие представления о деловой коммуникации

Структура процесса коммуникации. Понятие о деловой коммуникации. Вербальные и невербальные компоненты коммуникативного процесса. Информационный шум и его источники. Критерии эффективности деловой коммуникации. Коммуникативные умения и их развитие.

Тема 2. Вербальные методы получения и передачи информации

Слушание, техника активного слушания. Чтение (цели, схема чтения документов). Правильное ведение записей и заметок. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

Тема 3. Невербальные коммуникации

Кинесические средства коммуникации. Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Внешняя поза и внутренняя позиция. Зоны и дистанции. Сигналы дистанции.

Тема 4. Публичное выступление

Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

Тема 5. Подготовка и проведение презентаций

Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз

коммуникативных действий.

Тема 6. Основы подготовки и проведения переговоров

Переговоры как разрешение конфликта. Стили поведения в конфликте. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей. Стратегии ведения переговоров, совещаний, проведения публичных мероприятий и выступлений.

Тема 7. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Стрессоустойчивость и юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Эффективные модели поведения. Самопрезентация для покорения клиентов и деловых партнеров. Здоровый образ жизни – путь к успеху.

Тема 8. Этика делового общения

Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Общие представления о деловой коммуникации
СЗ 2	Вербальные методы получения и передачи информации
СЗ 3	Невербальные коммуникации
СЗ 4	Публичное выступление
СЗ 5	Подготовка и проведение презентаций
СЗ 6	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации
СЗ 8	Этика делового общения

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Публичное выступление
СЗ 2	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
СЗ 1	Общие представления о деловой коммуникации
СЗ 2	Вербальные методы получения и передачи информации
СЗ 3	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

Очно-заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
----------	---

1	2
СЗ 1	Общие представления о деловой коммуникации
СЗ 2	Вербальные методы получения и передачи информации
СЗ 3	Основы подготовки и проведения переговоров
СЗ 4	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Вербальные методы получения и передачи информации	СЗ	Дискуссия	75
2	Невербальные коммуникации	СЗ	Дискуссия	75
3	Публичное выступление	Л	Лекция-ситуация	75
4	Подготовка и проведение презентаций	СЗ	Дискуссия	75
5	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	75
6	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	СЗ	Дискуссия	75
7	Этика делового общения	СЗ	Дискуссия	50
Итого %				31,25%

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Публичное выступление	Л	Лекция-ситуация	100
2	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	СЗ	Дискуссия	100
3	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	100
Итого %				60%

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Публичное выступление	Л	Лекция-	100

			ситуация	
2	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	СЗ	Дискуссия	100
3	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	100
Итого %				60%

Очно-заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	Публичное выступление	Л	Лекция-ситуация	100
2	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	СЗ	Дискуссия	100
3	Основы подготовки и проведения переговоров	Л	Лекция-ситуация	100
Итого %				60%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1	Общие представления о деловой коммуникации	1, 2	1-7
2	Вербальные методы получения и передачи информации	3,4,	1-7
3	Невербальные коммуникации	5	1-7
4	Публичное выступление	6,	1-7
5	Подготовка и проведение презентаций	7	1-7
6	Основы подготовки и проведения переговоров	8,9	1-7
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	10, 11, 12	1-7
8	Этика делового общения	13	1-7

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Механизмы и принципы общения в коллективе.
2. Основы деловой риторики в рамках нахождения организационно-управленческие решений.
3. Имидж как средство делового общения.
4. Микротехники общения с использованием отечественных и зарубежных источников информации.
5. Технологии создания имиджа.
6. Организационная коммуникация.
7. Психологическая культура делового общения.
8. Вербальное общение.

9. Культура речи в деловом общении.
10. Культура дискуссии.
11. Общие принципы построения межличностного общения.
12. Этические проблемы корпоративных отношений.
13. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.
14. Осуществление деловой переписки
15. Поддержание электронных коммуникации.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов общей профессиональной образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	УО	УО	ПРВ	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации	УО	Д	ПРВ	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	УО	Д	ПРВ	ИД-1 УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	ЛС	УО	ПРВ	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК-9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	УО	Д	ПРВ	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров	ЛС	УО	ПРВ	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации	УО	Д	ПРВ	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	УО	Д	ПРВ	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.

Заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации	УО		ПРВ	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации			ПРВ	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации			ПРВ	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	ЛС	УО	ПРВ	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций			ПРВ	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров	ЛС		ПРВ	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации		Д	ПРВ	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения			ПРВ	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.

Очно-заочная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации		УО	ПРВ	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации		Д	ПРВ	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	УО		ПРВ	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.

4	Публичное выступление	ЛС		ПРВ	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	УО		ПРВ	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров		УО	ПРВ	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2., ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации		Д	ПРВ	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	УО		ПРВ	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.

Очно-заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Общие представления о деловой коммуникации		УО	ПРВ	ИД-4 УК-5.3., ИД-37 ПК-2.2.
2	Вербальные методы получения и передачи информации		Д	ПРВ	ИД-4 УК-9.2., ИД-33 ПК-2.2.
3	Невербальные коммуникации	УО		ПРВ	ИД-1УК-4.2, ИД-11 УК-4.2.
4	Публичное выступление	ЛС		ПРВ	ИД-10 УК-4.2., ИД-5 УК-5.3., ИД-5 УК -9.2., ИД-17 ПК-2.2.
5	Подготовка и проведение презентаций	УО		ПРВ	ИД-3 УК-4.2., ИД-2 УК-9.1, ИД-12 ПК-2.2., ИД-36 ПК-2.2.
6	Основы подготовки и проведения переговоров		УО	ПРВ	ИД-8 УК-4.2., ИД-3 УК-9.2, ИД-14 ПК-2.2., ИД-17 УК-4.2.,

					ИД-3 УК-5.3., ИД-6 УК-9.2., ИД-38 ПК-2.2.
7	Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации		Д	ПРВ	ИД-7УК-4.2., ИД-1- УК-5.3., ИД-7 УК-9.2., ИД-34 ПК-2.2., ИД-39 ПК-2.2.
8	Этика делового общения	УО		ПРВ	ИД-6УК-4.2., ИД-16 УК-4.2., ИД-1 УК-9.1, ИД-8УК-9.2., ИД-5 ПК-2.2., ИД-35 ПК-2.2., ИД-40 ПК-2.2.

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

ЛС – Лекция-ситуация

Д – Дискуссия, полемика, диспут, дебаты

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Не предусмотрено

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к зачету:

1. Структура процесса коммуникации.
2. Критерии эффективности деловой коммуникации в призме развития способностей к самоорганизации и самообразованию.
3. Слушание, техника активного слушания.
4. Чтение (цели, схема чтения документов).
5. Эффективная речь. Различия между устной и письменной речью.
6. Письменные материалы. Принципы составления деловых документов.
7. Коммуникативные барьеры. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента.
8. Кинесические средства коммуникации. Язык тела.
9. Страх публичного выступления и пути его преодоления как инструмент нахождения организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности.
10. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
11. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения.
12. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах.
13. Переговоры как разрешение конфликта. Этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам, переговоры, реализация доверенностей.
14. Стратегии ведения переговоров.
15. Уверенность в себе – путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление.
16. Сущность корпоративной этики. Взаимное доверие как основа корпоративной этики.
17. Этические принципы и нормы ведения дел в корреляции с действующей нормативно – правовой базой.
18. Межличностное общение: модели поведения, принципы построения.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / Генералова С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/97408>

2. Захарова И.В. Деловые коммуникации : практикум / Захарова И.В.. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/86469>

3. Короткий С.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Короткий С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6.2. Дополнительная литература

4. Владимирова Н.В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Владимирова Н.В., Соломина Н.В.. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Чернов А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте : учебное пособие / Чернов А.В., Чернова В.А.. — Москва : Российский университет дружбы народов, 2019. — 79 с. — ISBN 978-5-209-08884-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/104198.html> (дата обращения: 01.11.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6. <http://www.consultant.ru/>— Консультант Плюс

7. <http://www.garant.ru/>— Гарант

8. Программное обеспечение для организации конференции: ZOOM

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по факультативной дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «**Деловые коммуникации**» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

Зличные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);

- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции: ZOOM.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель NAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**
- в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению факультативной дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом не может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и др. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа факультативной дисциплины

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Чумакова Екатерина Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)