

38 03 04 Государственное и муниципальное управление, профиль: Система государственного и муниципального управления, РПД: Деловые коммуникации, год набора: 2024, форма обучения: очная

А.А. Саламатов

Протокол заседания № 8 от 25.01.2024

С. А. Головихин

И.Д. Колмакова

С.А. Ярушева

Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1



Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Деловые коммуникации

Направление подготовки (специальность)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Система государственного и муниципального управления

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2024

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины - формирование профессиональных знаний в области деловой коммуникации на основе научных подходов к изучению делового общения и взаимоотношений в системе менеджмента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.01.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина логически связана с рядом предшествующих дисциплинам, освоение которых формирует входные знания об основах деловых коммуникаций с использованием современных технологий, техник, приёмов эффективных деловых коммуникаций

Культура речи и деловое общение

Этика профессиональной деятельности

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

В процессе освоения дисциплины должны быть приобретены теоретические и практические знания и навыки основ деловых коммуникаций с использованием современных технологий, техник, приёмов эффективных деловых коммуникаций

Связи с общественностью в органах власти

Корпоративная социальная ответственность

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

Знает правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения.

Владеть:

Владеет навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ПК-1: Способен разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной и муниципальной службы, владеет навыками делопроизводства, организации документооборота в органах государственного и муниципального управления

Знать:

Понимает структуру органов государственной (муниципальной) власти и управления; права, обязанности, запреты и ограничения государственных и муниципальных служащих

Уметь:

Организует исполнение решений органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, владеет навыками использования компьютерной техники и информационных технологий в документационном обеспечении управления

Владеть:

Разрабатывает и реализует нормативные акты, направленные на исполнение полномочий государственными и муниципальными служащими, способен использовать правила ведения деловой переписки

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1 Знать:

3.1.1 - теоретические основы технологий, техник, приёмов эффективных деловых коммуникаций.



3.1.2	- правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
3.1.3	
3.2	Уметь:
3.2.1	- формировать эффективные деловые коммуникации в системе менеджмента и работе менеджера для развития организационных отношений
3.2.2	- осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения.
3.3	Владеть:
3.3.1	- практического применения теоретических и методических знаний о деловых коммуникаций в жизнедеятельности и профессиональной деятельности
3.3.2	- навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость			3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	:	108	Виды контроля в семестрах: зачеты 5
в том числе	:		
аудиторные занятия	:	30	
самостоятельная работа	:	74,9	
контактная работа:	:	33,1	
ИКР:	:	3,1	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации			
1.1	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Лек/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
1.2	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
1.3	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Ср/	5	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации			
2.1	Формы и технологии деловой коммуникации /Лек/	5	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
2.2	Формы и технологии деловой коммуникации /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
2.3	Формы и технологии деловой коммуникации /Ср/	5	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 3. Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера			
3.1	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Лек/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1



3.2	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
3.3	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 4. Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций				
4.1	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Лек/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
4.2	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
4.3	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 5. Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры				
5.1	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Лек/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
5.2	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Пр/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
5.3	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 6. Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий				
6.1	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Лек/	5	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
6.2	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
6.3	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Ср/	5	14,9	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 7. Индивидуальные консультации, текущий контроль				
7.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	5	3,1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Круглый стол - Конспект
Разработка блок-схемы - Блок-схема
Деловая игра - Деловая ситуация
Разработка проекта - Проект
Вопросы к зачету, тесты

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Задание 1. Разработка блок-схемы на тему "Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации"
Используя теоретико-методологические основы организации коммуникативного поведения личности, разработать и



представить блок-схему «Факторы влияния на поведение личности». Рассмотреть вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации.

Задание 2. Составить конспект на тему "Формы и технологии деловой коммуникации "

Вопросы задания:

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Деловые переговоры и совещания.
3. Публичное выступление и его варианты.
4. Правила проведения делового разговора по телефону.

Задание 3. Проведение деловой игры на тему "Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера"

Используя теоретико-методологические основы управления деловыми коммуникациями, разработать и представить сценарий деловой ситуации с учетом следующих аспектов:

1. Классификация технологии деловой коммуникации;
2. Руководитель – подчиненный и факторы, определяющие их поведение;
3. Ключевые составляющие успеха делового взаимодействия.

Задание 4. Разработка проекта на тему "Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций"

Используя теоретико-методологические основы лидерского потенциала, разработать и представить проект «Стиль управления как фактор формирования организационных коммуникаций». Выделить и охарактеризовать виды лидерства.

Задание 5. Составить конспект на тему "Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры"

Вопросы задания:

1. Влияние типа организационной культуры на коммуникативное поведение сотрудников.
2. Анализ организационных отношений в аспекте уровней организационной культуры.
3. Основы деловых коммуникаций в межкультурной среде.

Задание 6. Разработка блок-схемы на тему "Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий"

Используя теоретико-методологические основы организации деловых взаимодействий, разработать и представить блок-схему «Организационные отношения в системе управления». Рассмотреть основные понятия и характеристика типа организационной структуры управления как фактор формирования деловых коммуникаций.

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для самоподготовки к зачету

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
2. Дайте определения базовым понятиям: «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Структура общения, общая характеристика структурных элементов (сторон или уровней).
4. Раскройте содержание коммуникационного процесса, его элементов и этапов.
5. В чём заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации? Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
6. Определите роль кинетики (кинесики) как компонента невербального общения, продемонстрируйте и раскройте содержание основных жестов, поз, мимических движений.
7. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
8. Перцептивный уровень общения: место и роль в общей структуре общения, содержание уровня.
9. Типовые схемы формирования первого впечатления: барьер восприятия и его виды, само-презентация и её виды.
10. Коммуникативный уровень общения: функция, техника «активное слушание» и основные правила «пристройки» к партнёру.
11. Коммуникативный барьер: понятие, причины, пути преодоления.
12. Психологические способы воздействия на партнёра (психологические методы управления).
13. Психофизиологические основы личности и их роль в общении: познавательные процессы, темперамент, эмоции.
14. Психологические свойства и качества как основа прогнозирования поведения партнёра: характер, Я-концепция, уровень притязания и др.



15. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.
16. Раскройте основные этапы хода деловой беседы, приведите рекомендации специалистов по начальному этапу беседы.
17. Основные виды вопросов в беседе, основные виды замечаний к собеседнику (от собеседника).
18. Содержание психологических приёмов формирования аттракции; комплимент и правила его формирования.
19. Раскройте основные этапы процесса подготовки и проведения переговоров; приведите научные рекомендации по созданию благоприятного психологического климата в процессе переговоров.
20. Приёмы манипулятивного воздействия на партнёра в общении.
21. Объясните значение и правила критики в профессиональной деятельности.
22. Деловой разговор по телефону: особенности общения, правила организации.
23. Публичная речь: понятие, требования, приёмы привлечения внимания слушателей.
24. Техника и тактика аргументирования.
25. Технология эффективного взаимодействия «выигрыш/выигрыш».
26. Влияние на деловые коммуникации характеристик трудовой группы.
27. Влияние роли и статуса на поведение человека.
28. Деловые коммуникации в команде; процесс командообразования.
29. Влияние типа организационной культуры на коммуникативное поведение работников и менеджеров.
30. Роль артефактов в формировании организационных коммуникаций.
31. Стандарты корпоративной культуры как регуляторы деловых коммуникаций.
32. Основы межкультурных отношений в менеджменте.
33. Конфликты в организации: понятие, типология и причины.
34. Технология управления конфликтом в организации.
35. Предупреждение, регулирование, разрешение конфликтов в организации.
36. Коммуникационная сеть в организации: понятие, виды.
37. Коммуникационные стили работников организации.
38. Организационные факторы формирования внутренних деловых коммуникаций: разделение труда (специализация), власть, иерархия, масштаб управляемости, система прав и ответственности.
39. Делегирование полномочий в развитии деловых коммуникаций.
40. Основные правила этики делового общения.

Тестовые вопросы для промежуточной аттестации:

1. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания
 - 1) интеллектуального и делового
 - 2) эмоционального и культурного
 - 3) эмоционального и интеллектуального
 - 4) рационального и делового
2. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций
 - 1) вербальных и устных
 - 2) вербальных и невербальных
 - 3) письменных и невербальных
 - 4) устных и невербальных
3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений
 - 1) устных и письменных
 - 2) слов и жестов
 - 3) жестов и мимики
 - 4) устных и бессловесных
4. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка
 - 1) языка тела и слов
 - 2) языка телодвижений и письменной речи
 - 3) устной речи и ее параметров
 - 4) языка телодвижений и диапазонов речи
5. Коммуникации в организации важны
 - 1) только для систем управления



- 2) для управленческих и производственных систем
 - 3) для всей организации в целом
 - 4) только для отдельных структур организации
6. На личных контактах работников организации основана
- 1) организационная структура
 - 2) профессиональная структура
 - 3) неформальная структура
 - 4) социально-демографическая структура
7. Однородность организации по признакам пола, возраста, уровня образования работников называется
- 1) гетерогенность
 - 2) гомогенность
 - 3) структурированность
 - 4) определенность
8. Внутрикоммуникативные сети, различающиеся порядком прохождения деловой коммуникации, делятся на
- 1) абсолютные и относительные
 - 2) прямые и косвенные
 - 3) внешние и внутренние
 - 4) централизованные и децентрализованные
9. По субъектам взаимодействия в организации выделяются направления коммуникации
- 1) вертикальные и линейные
 - 2) горизонтальные и восходящие
 - 3) вертикальные и горизонтальные
 - 4) активные и нисходящие
10. Среди вертикальных коммуникаций различают
- 1) восходящие и деструктивные
 - 2) восходящие и нисходящие
 - 3) нисходящие и конструктивные
 - 4) восходящие и конструктивные
11. Наиболее важными целями интерактивных коммуникаций являются (укажите лишнее):
- 1) постановка задачи
 - 2) координация заданий
 - 3) обмен информацией
 - 4) разрешение конфликта
12. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как
- 1) своевременность
 - 2) готовность
 - 3) достоверность
 - 4) ясность
13. По направленности выделяют такие коммуникативные связи, как
- 1) нисходящие, восходящие и интерактивные
 - 2) нисходящие, интерактивные и горизонтальные
 - 3) интерактивные, горизонтальные и восходящие
 - 4) активные, интерактивные и пассивные
14. Канал обратной связи – это средство
- 1) консервации информации
 - 2) передачи информации
 - 3) получения информации
 - 4) взаимопонимания коммуникаторов
15. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется
- 1) коммуникатор



- 2) реципиент
- 3) информатор
- 4) декодер

16. По каналам неформальной коммуникации распространяется

- 1) наиболее точная информация
- 2) только неточная информация
- 3) официальная информация
- 4) информация в условиях недостатка официальной и точной

17. К современным коммуникационным системам относятся

- 1) записки
- 2) электронные послания
- 3) личные устные сообщения
- 4) письма

18. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными

- 1) субъектами коммуникации
- 2) объектами коммуникации
- 3) субъектами и объектами коммуникации
- 4) объектами и предметами коммуникации

19. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность)

- 1) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
- 2) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
- 3) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- 4) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

20. Структура речевого сообщения включает

- 1) вводную и основную части, заключение
- 2) вступление, вводную часть и заключение
- 3) вступление, основную и вводную части
- 4) основную часть, конец и заключение

6.4. Критерии оценивания

При успешном (удовлетворительном) усвоении дисциплины и получении итоговой оценки - критериальный показатель – зачтено.

Критерии итоговой оценки

«Зачтено» - студент обнаруживает систематические и глубокие знания по темам дисциплины; владеет материалами основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой курса; глубоко понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии; умеет связать теоретические основы методологии науки с процессом исследования; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«Незачтено» - студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в трактовке основных концепций и категорий курса, не понимает специфику количественных и качественных методов, фундаментальных и прикладных исследований.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций для тестирования:

не зачтено - % выполненных заданий менее 61
зачтено - % выполненных заданий более 61

Показатели и критерии оценивания компетенций для текущей аттестации:

Круглый стол (дискуссия) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;



высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;

- оценка «хорошо» ставится, если: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание выступления; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; студент не может применить знание теории в процессе дискуссии;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; при ответе на вопросы обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Разработка блок-схемы - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он свободно владеет понятийным аппаратом, умеет использовать его при анализе заявленной проблемы; демонстрирует знание и свободное владение фактическим материалом в защите представленной блок-схемы; логичность и последовательность в демонстрации материала;
- оценка «хорошо» ставится, если: владеет понятийным аппаратом, но при использовании его допускает неточности; незначительные неточности в изложении фактического материала; испытывает отдельные затруднения в логичности и последовательности демонстрации материала;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если: знает содержание понятий, но допускает ошибки в их использовании; испытывает затруднения в изложении фактического материала; испытывает значительные трудности при анализе фактического материала и формировании решения проблем; материал в значительной степени излагается бессистемно и с нарушением логических связей;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не владеет основными понятиями по предмету; отсутствие логики в демонстрации материала; фактический материал не соответствует заданию.

Деловая ситуация (деловая игра) - критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент легко ориентируется в содержании деловой ситуации выбранной по теме учебного материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения; предполагает грамотное, логическое изложение своей позиции; поведение игрока естественное, речь уверенная, в ходе игры использует наглядные материалы (реквизит, слайды);
- оценка «хорошо» ставится, если студент в ходе игры демонстрирует полное освоение теоретического материала, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает свою позицию, но содержание, форма ответов и комментариев имеют отдельные неточности;
- оценка «удовлетворительно» ставится, если студент в ходе участия в деловой игре обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;
- оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Разработка проекта - критерии оценки:

- оценка «отлично» - проектная работа соответствует цели и отвечает на проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены в соответствии с правилами; устное выступление участника логично; выступление подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на все дополнительные вопросы аудитории;
- оценка «хорошо» - проектная работа соответствует цели и отвечает на некоторые проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, содержат незначительные ошибки в оформлении; устное выступление участника логично, присутствуют незначительные грамматические и лексические ошибки, не мешающие пониманию материала; выступление частично подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на некоторые вопросы аудитории;



- оценка «удовлетворительно» - проектная работа не совсем точно отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены с грубыми нарушениями правил; устное выступление участника не всегда логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление подкреплено не достаточной презентацией; студент затрудняется дать правильные ответы на дополнительные вопросы аудитории;

- оценка «неудовлетворительно» - проектная работа совсем не отражает цель проекта и его проблемные вопросы; участник проекта не провел коллективное обсуждение в ходе работы над проектом; результаты работы, не представлены при помощи компьютерных средств; устное выступление участника не логично, присутствуют грамматические и лексические ошибки, которые затрудняют понимание; выступление происходит без презентации; студент не отвечает на дополнительные вопросы аудитории.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
ЛП.1	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров (https://urait.ru/bcode/497799)	Москва : Юрайт, 2022	ЭБС
ЛП.2	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/510845)	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
ЛП.3	Спивак В. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/511179)	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
ЛП.4	Лифшиц А.С.	Управление человеческими ресурсами: теория и практика: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=438565)	Москва : Издательский Центр РИОР, 2024	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
ЛП.1	Жукова Е.Е., Суворова Т.В.	Деловое общение и кросс-культурные коммуникации: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=425415)	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023	ЭБС

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
ЛЗ.1	Колышкина Т. Б., Шустина И. В.	Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов (https://urait.ru/bcode/513409)	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

- Э1
1. Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. – URL: <http://e.lanbook.com/>.
 2. Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО ДиректмедиаПаблицинг. – URL: <http://biblioclub.ru/>.
 3. Юрайт [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт. – URL: <https://biblio-online.ru>.
 4. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / Научно-издательский центр ИНФРА-М. – URL: <http://znanium.com/>.
 5. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство КноРус. – URL: <https://www.book.ru/>.
 6. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : электронная библиотека / Науч. электрон.б-ка. – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.



7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

Adobe Connect Acrobat

MS Office365

Adobe Reader

LMS Moodle

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс] : справочно-правовая система : база данных / Регион.центр правовой информ. Информправо.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения с возможностью использования переносного мультимедийного оборудования (экран, ноутбук, проектор, колонки).

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий для демонстрации слайдовых презентаций. Мультимедийное сопровождение лекционных занятий обеспечивается видеопрезентациями и видеокейсами из медиатеки методического кабинета факультета управления.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета для проведения тестирования в программе Moodle.

Наличие систем Wi-Fi во 2-ом и 4-ом учебных корпусах позволяет использовать интерактивные методы ведения занятий с использованием Интернет-ресурсов, проводить консультации с использованием электронной почты.

С целью повышения качества образовательных услуг необходимая организационная и учебно-методическая информация, сопровождающая учебный процесс, помещена на сайте факультета управления. Конфиденциальность информации обеспечивается наличием личных кабинетов студентов.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (чаты.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студента на всех занятиях аудиторной формы (лекции, практические занятия), выполнение контрольных мероприятий, планомерную самостоятельную работу. В ходе освоения дисциплины студент расширяет свой социальный опыт, развивает такие общекультурные и профессиональные компетенции как овладение навыками исследовательской деятельности; целеполагание, планирование, анализ и рефлексия в процессе познания; формирование целостного экономического мышления; расстановка приоритетов и нахождение оптимальных решений в различных ситуациях; и др.

В ходе освоения дисциплины деятельность студента направлена на решение следующих задач:

- логическое мышление, навыки создания научных работ по вопросам профессиональной деятельности, ведения научных дискуссий;
- развитие навыков работы с разноплановыми источниками;
- осуществление эффективного поиска информации и критики источников;
- получение, обработка и сохранение источников информации;
- преобразование информации в знание, осмысливание процессов, событий и явлений в области



профессиональной деятельности в их динамике и взаимосвязи;

- формирование и аргументированное отстаивание собственной позиции по различным проблемам профессиональной деятельности.

В учебной дисциплине студент должен ориентироваться на самостоятельную проработку учебного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение итоговой исследовательской работы и компьютерного тестирования, самостоятельное изучение разделов курса.

Успешное освоение дисциплины предполагает обязательное посещение практических занятий, выполнение творческих и поисковых заданий, запланированной исследовательской работы, а также компьютерного тестирования.

Подготовка к практическим занятиям:

☐ студент должен внимательно ознакомиться с материалом, относящимся к данному занятию по учебнику и учебным пособиям;

☐ выписать основные термины;

☐ выполнить творческое или поисковое задание, сформулировать возникшие вопросы и постараться получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

☐ рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована студентами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к промежуточной аттестации:

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса студент может познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

☐ программой дисциплины;

☐ перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;

☐ контрольными мероприятиями;

☐ учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;

☐ перечнем вопросов для самоподготовки.

Рекомендации для организации работы студента на лекции

Ведущую роль в организации учебного процесса играют лекции, которые определяют содержание и направленность работы студентов в освоении научных знаний, выполняют образовательную, воспитательную и учебно-организационную функцию. Самостоятельная работа студентов с лекционным материалом, состоящая из его повторения, структурирования, анализа, способствует более глубокому усвоению полученных знаний.

Особое значение в организации самостоятельной работы имеет вводная лекция преподавателя. Раскрывая сущность предмета и методы истории как науки, преподаватель знакомит с основными формами организации учебной деятельности в вузе. В лекции обобщаются результаты научных исследований, дается представление о современной историографической ситуации. На лекции студенты вооружаются необходимым минимумом знаний для самостоятельной работы, преподаватель указывает ее цель и основные направления, наделяет инструментарием в виде рабочей программы и методических рекомендаций, что позволяет впоследствии адекватно организовывать собственную самостоятельную работу.

Тематические и обзорные лекции требуют от студента дополнительной подготовки. Во-первых, необходимо знать содержание предшествующей лекции, без чего невозможно сознательно усвоить новый материал. Особое значение предварительная подготовка приобретает в тех случаях, когда в лекциях освещаются не все вопросы программы курса и ряд вопросов, не представляющих большой трудности, выносятся на самостоятельное изучение. Лектор в ходе лекции указывает, какие именно разделы темы должны быть самостоятельной изучены, предлагает список источников и литературы, с которыми необходимо ознакомиться, комментирует формы отчетности по самостоятельной работе.

Во-вторых, необходимо слушать лекцию и одновременно ее конспектировать. Правильно организованное конспектирование способствует подготовке к контрольной работе и тестированию.

Вести запись лекции предлагается в общей тетради, пронумеровав ее и оставив первые страницы для оглавления, что дает возможность быстро найти нужную лекцию. В тетради предлагается записывать дату, номер лекции, тему и план лекции; название вопросов во время лекции можно не записывать, а лишь обозначить их порядковый номер согласно плану.

Целесообразно в лекционной тетради оставить широкие поля, которые можно использовать для записи ссылок на литературу и источники, цитат, а также заполнять их дополнительным материалом при самостоятельном чтении рекомендованной литературы и при подготовке к контрольной работе.

Дословно записывать содержание лекции нет необходимости. Конспектирование предполагает фиксирование лишь основных положений, главных мыслей и выводов. Самостоятельная работа студента на лекции и заключается в выделении главного материала. Лекцию необходимо воспринимать творчески, избегать механического записывания, фиксировать ранее неизвестную информацию. Студенту рекомендуется в тот же день обработать свой конспект: прочесть его, вписать пропущенное, исправить неточные выражения, формулировки, искажения, подчеркнуть



важные места. По итогам лекционного курса конспекты лекций могут быть проверены преподавателем.

Рекомендации для организации работы студента при подготовке к практическому занятию (семинару)

Для наиболее эффективного достижения результата изучения данной дисциплины подготовку к семинару следует начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя.

В процессе углубленного чтения литературы можно составлять краткие конспекты, тезисы своих выступлений, делать необходимые выписки, чтобы затем на семинаре активно участвовать в обсуждении всех вопросов.

Конспекты лучше вести в той же тетради, в которой конспектируются лекции по данной дисциплине.

Самостоятельная работа студентов по изучаемой дисциплине проводится в соответствии с предложенными темами.

По каждой теме сформулированы виды и содержание самостоятельной работы студентов.

Следующим этапом учебной деятельности студентов является выполнение компьютерного тестирования по

дисциплине «Деловые коммуникации». Тестирование проверяет знания студентов по изученным темам дисциплины.

Контрольное тестирование выполняется в компьютерном классе в присутствии преподавателя. Сроки выполнения тестирования – согласовываются с преподавателем.

Тестовые задания размещены в системе MOODLE. Чтобы получить в нее доступ, необходимо зарегистрироваться.

Для этого следует зайти на главную страницу сайта <http://moodle.uio.csu.ru>.

В течение всего семестра для студентов проводится консультация. На консультацию приглашаются студенты, по вопросам связанным с освоением материала дисциплины. Сроки проведения консультации в соответствии с графиком, можно уточнить на кафедре менеджмента.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EiBraille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,



- в печатной форме шрифтом Брайля.

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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.