

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 18.05.2025 23:45:26 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a9788b8322733	МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 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

очно-заочная

Год(ы) набора 2023

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

Челябинск 2023 г.

38 03 04 Государственное и муниципальное управление, профиль: Система государственного и муниципального управления, РПД: Деловые коммуникации, год набора: 2023, форма обучения: очно-заочная

Проректор по учебной работе утверждено 24.04.2023 В.Е. Федоров

Ученым советом факультета управления

Протокол заседания № 8 от 23.03.2023

Председатель Ученого совета
факультета управления согласовано С. А. Головихин

Заседанием кафедры менеджмента

Протокол заседания № 12 от 23.03.2023

Заведующий кафедрой согласовано Т.Ю. Лушникова

Автор (составитель) С.А. Ярушева

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



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 6
в том числе	:		
аудиторные занятия	:	14	
самостоятельная работа	:	91,65	
	:		
контактная работа: 16,35			
ИКР: 2,35			

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/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
1.2	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Пр/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
1.3	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Ср/	6	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации			
2.1	Формы и технологии деловой коммуникации /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
2.2	Формы и технологии деловой коммуникации /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
2.3	Формы и технологии деловой коммуникации /Ср/	6	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1



	Раздел 3. Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера			
3.1	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
3.2	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Пр/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
3.3	Технологические основы коммуникативной компетентности менеджера /Ср/	6	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 4. Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций			
4.1	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
4.2	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Пр/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
4.3	Групповой и лидерский потенциал персонала как основа организационных коммуникаций /Ср/	6	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 5. Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры			
5.1	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
5.2	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Пр/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
5.3	Особенности деловых коммуникаций в аспекте организационной культуры /Ср/	6	15	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 6. Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий			
6.1	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
6.2	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
6.3	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Ср/	6	16,65	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 Э1
	Раздел 7. Индивидуальные консультации, текущий контроль			



7.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	6	2,35	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1Л3.1 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. Психологические 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. Коммуникативная сеть в организации: понятие, виды.
37. Коммуникативные 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 комментарии 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	Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации: учебник (https://znanium.com/catalog/document?id=370984)	Москва : Дашков и К, 2021	ЭБС
ЛП.2	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров (https://urait.ru/bcode/497799)	Москва : Юрайт, 2022	ЭБС
ЛП.3	Коноваленко М. Ю.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/510845)	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
ЛП.4	Жернакова М. Б., Румянцева И. А.	Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/510876)	Москва : Юрайт, 2023	ЭБС
ЛП.5	Спивак В. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/511179)	Москва : Юрайт, 2023	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 ДиректмедиаПабблишинг. – 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 самостоятельно 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 дополнять 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 «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программой 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.