

Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:

Ученым советом факультета (института, филиала): Факультет управления

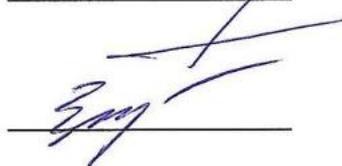
Протокол заседания №11 от 21.05.2021

Председатель Ученого совета
факультета управления



С.А. Головихин

Секретарь Ученого совета
факультета управления



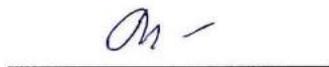
В.Ф. Злоказов

Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой

Менеджмента

Протокол заседания № 11 от 17 мая 2021 г.

Заведующий кафедрой



Лушникова Т.Ю.

Автор (составитель)



к.пед.н., доцент, Ярушева С.А.

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

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

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
---	--------

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	
Этика профессиональной деятельности	
Культура речи и деловое общение	
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	
Корпоративная социальная ответственность	
Корпоративная культура государственной и муниципальной службы	

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-2: Способен определять приоритеты профессиональной деятельности, обеспечивать исполнение основных функций, административных регламентов органов власти, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, участвовать в процессах бюджетного планирования и оценки эффективности бюджетных расходов

Знать:
Знает приоритеты профессиональной деятельности, основные функции административных регламентов органов власти, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, особенности участия в процессах бюджетного планирования и оценки эффективности бюджетных расходов
Уметь:
Умеет расставлять приоритеты профессиональной деятельности в обеспечении исполнения основных функций, административных регламентов органов власти, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, участвовать в процессах бюджетного планирования и оценки эффективности бюджетных расходов
Владеть:
Владеет способностью определять приоритеты профессиональной деятельности, обеспечивать исполнение основных функций, административных регламентов органов власти, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, участвовать в процессах бюджетного планирования и оценки эффективности бюджетных расходов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- теоретические основы технологий, техник, приёмов эффективных деловых коммуникаций.
3.1.2	

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 5
3.2	Уметь:	
3.2.1	- формировать эффективные деловые коммуникации в системе менеджмента и работе менеджера для развития организационных отношений	
3.3	Владеть:	
3.3.1	- практического применения теоретических и методических знаний о деловых коммуникаций в жизнедеятельности и профессиональной деятельности	

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	: 94	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности			
1.1	Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
1.2	Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
1.3	Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности /Ср/	6	26	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
	Раздел 2. Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации			
2.1	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Лек/	6	1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
2.2	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
2.3	Вербальные и невербальные средства осуществления деловой коммуникации /Ср/	6	26	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
	Раздел 3. Формы и технологии деловой коммуникации			

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 6
3.1	Формы и технологии деловой коммуникации /Лек/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
3.2	Формы и технологии деловой коммуникации /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
3.3	Формы и технологии деловой коммуникации /Ср/	6	25	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
Раздел 4. Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий				
4.1	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Лек/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
4.2	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Пр/	6	2	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1
4.3	Организационные факторы проектирования деловых взаимодействий /Ср/	6	17	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Л3.4 Э1

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Круглый стол - Конспект
Разработка блок-схемы - Блок-схема
Вопросы к зачету, тесты

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Задание 1. Составить конспект на тему "Деловое общение: структура, процесс, функции в профессиональной деятельности"

Вопросы задания:

1. Коммуникации как социально-психологический механизм профессионального взаимодействия.
2. Коммуникации в организации: понятие, назначение, виды, структура.
3. Деловое общение: понятие, функции, виды, стили.
4. Структура общения и характеристика уровней общения.

Задание 2. 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 3. 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 4. 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 (кинетики) 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:

С помощью данного типа задания проверяются следующие элементы подготовки студентов по дисциплине:

- Знание основных понятий и определений;
- Знание комплекса деловых коммуникаций.

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 искавшие 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-схеме; 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 соответствие 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
Л1.1	Папкина О.В.	Деловые коммуникации: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=359428)	Москва : Вузовский учебник, 2020	ЭБС
Л1.2	Кожемякин Е.А.	Основы теории коммуникации: учебное пособие (http://znanium.com/catalog/document?id=369159)	Москва : ООО "Научно- издательский центр ИНФРА- М", 2021	ЭБС
Л1.3	Лисс Э.М., Ковальчук А.С.	Деловые коммуникации: учебник (http://znanium.com/catalog/document?id=370984)	Москва : Дашков и К, 2021	ЭБС
Л1.4	Никитина А. С., Чевтаева Н. Г., Ваторопин С. А., Ваторопин А. С.	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении: учебное пособие для вузов (https://urait.ru/bcode/467374)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л1.5	Таратухина Ю. В., Авдеева З. К.	Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/469157)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Дзялошинский И. М., Пильгун М. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров (https://urait.ru/bcode/425851)	Москва : Юрайт, 2019	ЭБС

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 12
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.2	Гавра Д. П.	Основы теории коммуникации: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/469805)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л2.3	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Теория коммуникации: учебник для вузов (https://urait.ru/bcode/468561)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л2.4	Собольников В. В.	Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для вузов (https://urait.ru/bcode/473521)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
7.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Зинченко В. Г., Зусман В. Г., Кирнозе З. И., Рябов Г. П.	Словарь по межкультурной коммуникации: понятия и персоналии: словарь (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69167)	Москва : ФЛИНТА, 2021	ЭБС
Л3.2	Венедиктова Т. Д., Бергельсон М. Б., Борисенко А. Л., Дианова Т. Б., Кибрик А. А., Николаева Ю. В., Гудков Д. Б.	Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов (https://urait.ru/bcode/469722)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л3.3	Ратников В. П., Юдин В. В., Островский Э. В., Подвойская Л. Т., Скрипкина Ж. Б.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров (https://urait.ru/bcode/487259)	Москва : Юрайт, 2021	ЭБС
Л3.4	Шарков Ф. И.	Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689)	Москва : Дашков и К, 2021	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				
LMS Moodle				
MS Office365				
Adobe Reader				
7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы				
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).				

<p>Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю) Система государственного и муниципального управления ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 13</p>
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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).</p>	
<p>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.</p>	
<p>Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.</p>	

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

<p>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.</p> <p>В ходе освоения дисциплины деятельность студента направлена на решение следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> - логическое мышление, навыки создания научных работ по вопросам профессиональной деятельности, ведения научных дискуссий; - развитие навыков работы с разноплановыми источниками; - осуществление эффективного поиска информации и критике 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. <p>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.</p> <p>Успешное освоение дисциплины предполагает обязательное посещение практических занятий, выполнение творческих и поисковых заданий, запланированной исследовательской работы, а также компьютерного тестирования.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> студент должен внимательно ознакомиться с материалом, относящимся к данному занятию по учебнику и учебным пособиям; <input type="checkbox"/> выписать основные термины; <input type="checkbox"/> выполнить творческое или поисковое задание, сформулировать возникшие вопросы и постараться получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя; <input type="checkbox"/> рабочая программа дисциплины в части целей, перечня знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована студентами в качестве ориентира в организации обучения. <p>Подготовка к промежуточной аттестации:</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> программой дисциплины; <input type="checkbox"/> перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть; <input type="checkbox"/> контрольными мероприятиями; <input type="checkbox"/> учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами; <input type="checkbox"/> 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 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 «E1Braille-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.