

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Документ подписан простыми подписями
Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФИО: Игнатенко Виталий Иванович высшего образования
Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике
Дата подписания: 19.10.2023 06:24:06 «Заочный государственный университет им. Н.М. Федоровского»
Уникальный программный ключ: (ЗГУ)
a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
_____ Игнатенко В.И.

Деловые коммуникации

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 17.05.2022. бак.-веч. 38.03.02_МН-2021.plx
38.03.02 Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 12

самостоятельная работа 128

часов на контроль 4

Виды контроля на курсах:

зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	128	128	128	128
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.ф.н. *Доцент Демченко О.Н.* _____

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2025 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель: сформировать систематизированное представление о деловой коммуникации как средстве установления и развития конструктивных деловых связей в ходе профессиональной деятельности, овладеть коммуникативными умениями и навыками необходимыми для решения профессиональных задач.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Введение в профиль
2.1.2	Иностранный язык
2.1.3	Введение в профиль
2.1.4	Иностранный язык
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Деловой иностранный язык
2.2.2	Оперативное управление производством
2.2.3	Русский язык и культура речи
2.2.4	Социальное взаимодействие
2.2.5	Деловой иностранный язык
2.2.6	Оперативное управление производством
2.2.7	Русский язык и культура речи
2.2.8	Социальное взаимодействие

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****Знать:**

Уровень 1	основные закономерности, структуру, функции, средства общения и взаимодействия людей.
-----------	---

Уметь:

Уровень 1	определять мотивы поведения, индивидуальные черты и потенциал личности, необходимые для понимания действий и поступков людей в социальной и профессиональной среде.
-----------	---

Владеть:

Уровень 1	навыками работы в команде.
-----------	----------------------------

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

Уровень 1	специфику, формы и методы устной и письменной деловой коммуникации.
-----------	---

Уметь:

Уровень 1	применять основные формы и технологии устной и письменной деловой коммуникации.
-----------	---

Владеть:

Уровень 1	навыками подготовки и реализации различных устных и письменных форм деловой коммуникации.
-----------	---

В результате освоения дисциплины обучающийся должен**3.1 Знать:**

- | | |
|-------|---|
| 3.1.1 | базовые понятия, принципы и основные виды деловой коммуникации; |
| 3.1.2 | – средства, способы и приемы делового взаимодействия; |
| 3.1.3 | – преграды и помехи в деловом общении; |
| 3.1.4 | – главные составляющие имиджа делового человека; |
| 3.1.5 | – основы деловой этики, этикета и культуры делового общения. |

3.2 Уметь:

- | | |
|-------|--|
| 3.2.1 | - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения; |
| 3.2.2 | – анализировать проведенную деловую коммуникацию с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; |
| 3.2.3 | – преодолевать коммуникативные барьеры; |

3.2.4	– проектировать имидж делового человека.
3.3 Владеть:	
3.3.1	навыками устных деловых коммуникаций;
3.3.2	– навыками подготовки и организации устных, письменных и электронных коммуникаций;
3.3.3	– навыками построения имиджа делового человека
3.3.4	– навыками делового общения в профессиональной среде.
3.3.5	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Теоретические основы деловой коммуникации /Ср/	1	8	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.2	Психология деловых контактов /Ср/	1	12	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.3	Вербальные средства коммуникации /Лек/	1	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.4	Вербальные средства коммуникации /Пр/	1	1	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.5	Вербальные средства коммуникации /Ср/	1	12	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.6	Невербальные средства коммуникации /Лек/	1	1	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.7	Невербальные средства коммуникации /Пр/	1	1	УК-3 УК-4	Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.8	Невербальные средства коммуникации /Ср/	1	16	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.9	Ложь и манипулирование в деловом общении /Ср/	1	10	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.10	Барьеры в деловой коммуникации /Ср/	1	10	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.11	Конфликты в деловом взаимодействии /Лек/	1	1	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.12	Конфликты в деловом взаимодействии /Пр/	1	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.13	Конфликты в деловом взаимодействии /Ср/	1	20	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

1.14	Формы деловой коммуникации /Лек/	1	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	
1.15	Формы деловой коммуникации /Пр/	1	2	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	2	
1.16	Формы деловой коммуникации /Ср/	1	20	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.17	Этика делового общения /Ср/	1	10	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	
1.18	Имидж делового человека /Ср/	1	10	УК-3 УК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Общение: определение, структура, виды и типы.
2. Общение как обмен информацией
3. Общение как взаимодействие.
4. Деловая коммуникация: понятие, особенности и принципы.
5. Речь как средство общения.
6. Умение говорить в вербальной коммуникации.
7. Вопросы и ответы в деловом общении.
8. Умение слушать в вербальном общении.
9. Метаязык в вербальной коммуникации.
10. Особенности невербальной деловой коммуникации.
11. Организация пространственной среды в деловом общении/
12. Ложь в деловой коммуникации.
13. Манипуляции в общении.
14. Восприятия и понимание в деловом общении.
15. Психологические механизмы и приемы влияния в деловых контактах.
16. Compliments в деловой коммуникации.
17. Критика в деловом общении.
18. Барьеры в деловом общении.
19. Способы преодоления барьеров общения.
20. Конфликт: сущность, структура, этапы и причины.
21. Стили конфликтного поведения.
22. Поведение в конфликтной ситуации.
23. Формы делового общения и правила убеждения.
24. Деловая беседа.
25. Деловое совещание.
26. Деловые переговоры.
27. Письменная и электронная коммуникация.
28. Сущность и особенности этики делового общения.
29. Принципы делового общения руководитель-подчиненный.
30. Принципы делового общения подчиненный - руководитель.
31. Принципы делового общения между коллегами.
32. Понятие имиджа делового человека и его компоненты.
33. Самопрезентация как способ формирования делового имиджа.

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

Деловая игра: "Кораблекрушение".
Тесты (см. Приложение).

5.4. Перечень видов оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров; допущено М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов	М.: Юрайт, 2013	11
Л1.2	Деревянкин Е. В.	Деловое общение: Учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/68236.html	Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015	1
Л1.3	Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.	Деловое общение и деловой этикет http://www.iprbookshop.ru/84671.html	Санкт-Петербург: Петрополис, 2019	1
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Букина Е. Я., Климакова Е. В.	Деловое общение: Учебно-методическое пособие http://www.iprbookshop.ru/47687.html	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	1
Л2.2	Понкратова Т. А., Секлецова О. В., Кузнецова О. С.	Деловое общение: Учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/61263.html	Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014	1
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие, размещение	Издательство, год	Колич-во
Л3.1	Норильский индустр. ин-т; сост. Л. Б. Векслер, Н. А. Ишудченко	Деловые коммуникации: метод. указания к самостоятельной работе для студентов экономических специальностей вузов всех форм обучения	Норильск: НИИ, 2015	28
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	ЭК НГИИ biblio.norvuz.ru			
Э2	ЭБС IPR books www.iprbookshop.ru			
Э3	ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)			
6.3.1.2	MS Windows XP (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)			
6.3.1.3	Консультант Плюс (версия для образовательных учреждений)			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	1. ЭК НГИИ biblio.norvuz.ru			
6.3.2.2	2. ЭБС IPR books www.iprbookshop.ru			
6.3.2.3	3. ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
7.1	1. Поточные аудитории для лекций с мультимедийным оборудованием.			
7.2	2. Аудитории для практических занятий, в том числе с мультимедийной техникой.			
7.3	3. Доступ к компьютерной сети вуза и Интернет.			
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
1. Векслер Л.Б., Ишудченко Н.А Деловые коммуникации. Методические указания к самостоятельной работе студентов. Норильск, НИИ. 2015г.				

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Заполярный государственный университет им. Н. М. Федоровского»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Деловые коммуникации**

Уровень образования: бакалавриат

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

Разработчик ФОС:

к.ф.н., Доцент, Демченко О.Н. _____ Демченко О.Н.

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № от г.

Заведующий кафедрой _____ к.э.н., доцент А.И.Монич

Фонд оценочных средств по дисциплине *Деловые коммуникации* для текущей/промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на основе Рабочей программы дисциплины *Деловые коммуникации*, утвержденной решением ученого совета от г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	

Таблица 2. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код результата обучения по дисциплине/ модулю	Оценочные средства текущей аттестации		Оценочные средства промежуточной аттестации	
			Наименование	Форма	Наименование	Форма
1 курс						

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

1. Общение: определение, структура, виды и типы.
2. Общение как обмен информацией
3. Общение как взаимодействие.
4. Деловая коммуникация: понятие, особенности и принципы.
5. Речь как средство общения.
6. Умение говорить в вербальной коммуникации.
7. Вопросы и ответы в деловой общении.
8. Умение слушать в вербальном общении.
9. Метаязык в вербальной коммуникации.
10. Особенности невербальной деловой коммуникации.
11. Организация пространственной среды в деловом общении/
12. Ложь в деловой коммуникации.
13. Манипуляции в общении.
14. Восприятия и понимание в деловом общении.
15. Психологические механизмы и приемы влияния в деловых контактах.
16. Compliments в деловой коммуникации.
17. Критика в деловом общении.
18. Барьеры в деловом общении.
19. Способы преодоления барьеров общения.
20. Конфликт: сущность, структура, этапы и причины.
21. Стили конфликтного поведения.
22. Поведение в конфликтной ситуации.
23. Формы делового общения и правила убеждения.
24. Деловая беседа.
25. Деловое совещание.
26. Деловые переговоры.
27. Письменная и электронная коммуникация.
28. Сущность и особенности этики делового общения.
29. Принципы делового общения руководитель-подчиненный.
30. Принципы делового общения подчиненный - руководитель.
31. Принципы делового общения между коллегами.
32. Понятие имиджа делового человека и его компоненты.
33. Самопрезентация как способ формирования делового имиджа.

2.2. Задания для промежуточной аттестации

2.2.1. Контрольные вопросы к экзамену(зачету)

2.2.2. Типовые экзаменационные задачи

2.2.3. Темы/задания курсовых проектов/курсовых работ