

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 10:00:05  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1.0.19. Деловые коммуникации**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Региональное управление и местное самоуправление**

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

Очно-заочная

(форма обучения)

Год - 2023

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

Н. В. Прохорова, преподаватель теории организации

**Заведующий кафедрой:**

Н. В. Прохорова, преподаватель теории организации

Рабочая программа дисциплины .1.0.19. Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры теории управления и государственного администрирования

протокол № 03 от «06» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;</li> <li>- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;</li> <li>- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.</li> </ul>	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;</li> <li>- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;</li> <li>- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;</li> <li>- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.</li> </ul>	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.О
<i>1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Система государственного и муниципального управления	
Введение в профессиональную деятельность	
Теория управления	
<i>1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Документационное обеспечение и делопроизводство в государственном и муниципальном управлении	
Связи с общественностью в органах власти	
Муниципальное управление и местное самоуправление	
Теория организации	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ИД-УК-4.6: Использует в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;
<b>Уровень 2</b>	основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основы адаптации речи в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с партнерами.
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;
<b>Уровень 2</b>	различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; использовать основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; использовать основные вербальные и невербальные средства

	взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; адаптировать речь в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с партнерами.
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;
<b>Уровень 2</b>	навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;
<b>Уровень 3</b>	навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; адаптации речи в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с партнерами.

#### **1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

*ИД-ОПК-7.5: Использует знания основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.*

<b>Знать:</b>	
<b>Уровень 1</b>	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
<b>Уровень 2</b>	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
<b>Уровень 3</b>	цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, приема граждан.
<b>Уметь:</b>	
<b>Уровень 1</b>	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
<b>Уровень 2</b>	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
<b>Уровень 3</b>	нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.
<b>Владеть:</b>	
<b>Уровень 1</b>	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;
<b>Уровень 2</b>	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;
<b>Уровень 3</b>	навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; навыками применения основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.

**В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации" обучающийся должен:**

<b>3.1 Знать:</b>	
	теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;
	теоретические основы социальной коммуникации и коммуникативного категориального аппарата;
	общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.
<b>3.2 Уметь:</b>	
	самостоятельно применять теоретические основы в области деловых коммуникаций и делового общения;

	самостоятельно различать общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм коммуникации в области государственного и муниципального управления.
<b>3.3 Владеть:</b>	
	навыками правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
	навыками практического приложения социальной коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека.
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Деловые коммуникации" видом промежуточной аттестации является Зачет	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b>						
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации /Ср/	2	10	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э5	0	
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Л3.2 Л3.3 Э1 Э2		
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях /Ср/	2	10	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2	0	
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации /Ср/	2	10	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Лек/	2	1	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Сем зан/	2	1	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации /Ср/	2	10	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации</b>						
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э5	0	
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

				Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э5		
Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать /Ср/	2	9	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э2 Э6	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Лек/	2	1	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Сем зан/	2	1	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций /Ср/	2	10	ИД-ОПК-7.5 ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э3	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.3. Искусство публичного выступления /Ср/	2	9	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э5 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Лек/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Сем зан/	2	1	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации /Ср/	2	10	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации.	2	0	ИД-ОПК-	Л1.1	0	

Деловая переписка /Лек/			7.5 ИД-УК -4.6	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6		
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Сем зан/	2	0	ИД-ОПК- 7.5 ИД-УК -4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Ср/	2	12	ИД-ОПК- 7.5 ИД-УК -4.6	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
/Конс/	2	2			0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации.

### РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Д. В. Колесников, С. М. Качан	Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебно-методическое пособие (176 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2019
Л1.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Веселкова, Т.В., Выходцева, И.С., Любезнова, Н.В.	Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие (264 с.)	Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020
Л2.2	Генералова, С. В.	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум (59 с.)	Саратов : Вузовское образование, 2020



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		переговоров: практикум (59 с.)	образование, 2020
Л2.3	Д. Болдогоев, Э. Борчанинова, А. Глотова	Развитие потенциала сотрудников: профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации : учебное пособие (288 с.)	Москва : Альпина Паблишер, 2020

### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	С. М. Качан	Деловые коммуникации: конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление очной / заочной форм обучения (88 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2023
ЛЗ.2	С.М. Качан	Деловые коммуникации: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для студентов 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (64 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022
ЛЗ.3	С.М. Качан	Деловые коммуникации: методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (профиль «Региональное управление и местное самоуправление») очной / заочной форм обучения (62 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2022

### 4.2. Перечень ресурсов

#### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Загоруля, Т. Б. Коммуникативные технологии [Текст] : учеб. пособие / Т. Б. Загоруля ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : [Изд-во Урал. гос. экон. ун-та], 2016.	<a href="http://men.usue.ru/images/Zagorulya%20TB%20Kommunications.pdf">http://men.usue.ru/images/Zagorulya%20TB%20Kommunications.pdf</a>
Э2	Матвеева, А. И. Основы деловых коммуникаций [Текст] : учеб. Пособие / А. И. Матвеева, А. В. Сарапульцева ; М-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург : [Изд-во Урал. гос. экон. ун-та], 2017. – 113 с.	<a href="http://kafist.usue.ru/images/uch_posob/%20%202017.pdf">http://kafist.usue.ru/images/uch_posob/%20%202017.pdf</a>
Э3	Мирошниченко А.А. Деловое общение: учебно-методический комплекс. [Электронный ресурс]. / А.А. Мирошниченко.	<a href="http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index">http://www.e-college.ru/xbooks/xbook105/book/index/index.html?go=index</a>
Э4	Сурикова, Т. И. Лингвистические основы деловой коммуникации : Учебник / Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова, факультет журналистики ; Санкт-Петербургский государственный университет. - 1-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 248 с.	<a href="http://znanium.com/catalog/document?id=376763">http://znanium.com/catalog/document?id=376763</a>
Э5	Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с.	<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/1028716">https://new.znanium.com/catalog/product/1028716</a>
Э6	Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие: учебное пособие для студентов	<a href="https://new.znanium.com/catalog/product/894973">https://new.znanium.com/catalog/product/894973</a>

	вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 "Экономика" и 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / М. В. Кирсанова, Ю. М. Аксенов, Н. Н. Анодина. - 3-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 136 с.	
Э7	Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : Учебное пособие для вузов / Колышкина Т. Б., Шустина И. В. - 2 -е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 163 с.	<a href="https://urait.ru/bcode/452463">https://urait.ru/bcode/452463</a>

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:  
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду и электронно- библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.  
Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft № 61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1C ERP УП, 1C ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com). OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3)

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Каталог АБИС UNILIB - <http://unilib.dsum.internal>  
Электронно- библиотечная система - <https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/>  
Внешняя ЭБС - Электронно-библиотечная система IPRbooks  
<https://www.iprbookshop.ru>  
Договор № 69/У от 21.10.2021

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитории № 414, 408 и 409 учебного корпуса  
№ 6. – комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран, телевизор, wifi-роутер; - специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (60), стационарная доска, выкатная, доска, демонстрационные плакаты, Windows 8.1 Professional x86/64 (академическая подписка DreamSpark Premium), LibreOffice 4.3.2.2 (лицензия GNU LGPL v3+ и MPL2.0).  
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации: читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду и электронно- библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

Задание 1. Коммуникация – это:

А. взаимодействие двух или более уникальных и сложных систем, происходящего в разных ситуациях

- с использованием различных средств и каналов общения;  
В. трансляция информации через средства технической связи;  
С. управленческое общение между людьми;  
D. стилистическое оформление речи с использованием различных средств и каналов общения.

Задание 2. Эффективность коммуникаций зависит от:

- А. выбора соответствующего объекта коммуникации;  
В. выбора соответствующего ситуации стиля коммуникации;  
С. выбора соответствующего субъекта коммуникации;  
D. выбора соответствующего стиля объекта коммуникации;

Задание 3. Деловая коммуникация – это:

- А. это сознательное, адресное и целесообразное информационное воздействие на партнеров по коммуникации;  
В. порядок проведения заседаний, конференций, совещаний, съездов;  
С. это способ связи любых объектов материального и духовного мира;  
D. это многообразные связи и отношения, возникающие в человеческом обществе.

Задание 4. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- А. имеет нематериальную природу;  
В. имеет материальную природу;  
С. неограниченна пространством;  
D. обладает возрастающей полезностью.

Задание 5. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- А. зарождение и выбор идеи;  
В. кодирование и выбор канала;  
С. передача информации;  
D. обратная связь.

Задание 6. Устные виды делового общения разделяются на:

- А. монологические, диалогические и полилогические;  
В. групповые, межличностные и массовые;  
С. печатные и рукописные;  
D. художественные и научные.

Задание 7. Характерными чертами официально-делового стиля являются:

- А. объективность, экспрессивность, точность;  
В. точность, ясность, синтаксическая осложненность;  
С. точность, ясность, выразительность, полнота изложения;  
D. ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.

Задание 8. По источникам регулирования процесса коммуникации могут быть:

- А. формальные и неформальные;  
В. внешние и внутренние;  
С. двусторонние и многосторонние;  
D. длительные и кратковременные.

Задание 9. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:

- А. тембр речи, темп, высота, громкость;  
В. взгляд партнера, мимика, жесты, поза;  
С. почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;  
D. рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Задание 10. Убеждение как средство воздействия в процессе коммуникации наиболее эффективно в том

анализ;

В. отсутствуют аргументы, которые использует субъект для достижения своей цели;

С. адресат не заинтересован в получении достаточной информации и настроен на не критический анализ;

Д. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации, но использует коммуникатор для достижения своей цели.

Задание 11. Каналы коммуникации в организации делятся на:

А. личные и групповые;

В. формальные и неформальные;

С. статистические и физические;

Д. информационные и неинформационные.

Задание 12. Какой из названных коммуникационных моделей не существовало:

А. модель общения Лассуела;

В. модель действия Шеннона-Уивера;

С. модель вербальной коммуникации Макса Вебера;

Д. модель языковой коммуникации Романа Якобсона

Задание 13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

А. альтернативные;

В. зеркальные;

С. информационные;

Д. риторические.

Задание 14. Потери информации в вербальном общении при односторонней связи составляют величину:

А. около 25%;

В. более 90%;

С. более 76%;

Д. менее 5%.

Задание 15. Имидж, который подается окружающим, состоит из следующих частей:

А. проекционного имиджа, общественного имиджа, приобретенного имиджа;

В. общественного имиджа, приобретенного имиджа;

С. собственного воображаемого имиджа, проекционного имиджа, приобретенного имиджа;

Д. общественного имиджа, проекционного имиджа.

Задание 16. Основные компоненты имиджа делового человека:

А. наглость, эгоизм, грубость, жестокость, психическая неуравновешенность;

В. иерархическое расположение человека;

С. умение драться, положение рук, боевая стойка, умение делать сальто, размер мышц, ловкость;

Д. внешний вид, интеллектуальное впечатление, психологические характеристики, социально-психологические характеристики, социальные характеристики, статусное восприятия.

Задание 17. Деловой этикет – это:

А. правила поведения в системе делового общения;

В. следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;

С. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;

Д. выполнение требований должностной инструкции.

Задание 18. Желательно, чтобы в число участников совещания входили люди, способные в ходе коллективной умственной деятельности выполнять роли:

А. «критика»; «оратора», «плагиатора»;

В. «эксперта», «организатора», «критика»;

С. «эксперта», «генератора идей», «критика»;

Д. «критика»; «оратора», «организатора».

Задание 19. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

А. диктаторское совещание;

- В. автократическое совещание;
- С. сегрегативное совещание;
- Д. дискуссионное совещание.

Задание 20. Продолжительность совещания не должна превышать:

- А. 10 - 15 минут;
- В. 1,5 – 2 часа;
- С. 20 - 30 минут;
- Д. около 1 часа.

Задание 21. К положительным характеристикам совещаний не относятся:

- А. возможность оперативно в короткие сроки получить нужную информацию;
- В. ознакомиться с различными точками зрения на проблему и пути ее решения;
- С. высокая стоимость совещаний и неопределенность коллективной ответственности;
- Д. возможность принять коллективное решение.

Задание 22. По окончании совещания необходимо оформить:

- А. стенограмму или протокол;
- В. диаграмму или диораму;
- С. протокол или выписку;
- Д. протокол или деловое письмо.

Задание 23. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?

- А. информационных вопросов;
- В. контрольных вопросов;
- С. направляющих вопросов;
- Д. провокационных вопросов.

Задание 24. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:

- А. разрешение конфликта;
- В. предупреждение конфликта;
- С. завершение конфликта;
- Д. эскалация конфликта.

Задание 25. Публичная коммуникация во время выступления не предусматривает их:

- А. активную мыслительную деятельность;
- В. активную мимическую деятельность;
- С. активную физическую деятельность;
- Д. концентрацию внимания для принятия и обработки информации.

Задание 26. Различают следующие виды докладов:

- А. политический; отчетный, деловой, научный;
- В. информационный; отчетный, деловой, научный;
- С. информационный; статистический, научный;
- Д. политический; деловой, аналитический.

Задание 27. Какой из названных типов жестов, которые применяет человек при коммуникации, не существует:

- А. коммуникативные жесты
- В. подчеркивающие жесты;
- С. социальные жесты;
- Д. модальные жесты.

Задание 28. К преимуществам письменных коммуникаций не относятся:

- А. фиксированная информация, на которую можно сослаться впоследствии;
- В. одно и то же сообщение можно отправить сразу многим людям;
- С. служат средством передачи конфиденциальной информации;
- Д. задержка по времени между отправкой и получением.

Задание 29. В деловом письме не допускается:

- A. лаконичность;
- B. комплимент;
- C. реквизиты;
- D. юмор.

Задание 30. Что не является правилом эффективной доставки любого сообщения, независимо от используемых средств и каналов:

- A. максимально сфокусировать внимание на получателе сообщения;
- B. прибегать к множеству каналов связи;
- C. как можно быстрее отправлять сообщение, не перепроверив содержание;
- D. добиваться обратной связи.

## 5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Основные определения деловых коммуникаций.
4. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
5. Типология деловых коммуникаций.
6. Научные проблемы деловых коммуникаций.
7. Коммуникации и корпоративная культура.
8. Понятие коммуникативной компетентности.
9. Коммуникативная компетентность руководителя в деловом взаимодействии.
10. Стили коммуникаций как характеристика менеджера.
11. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
12. Методы психологического воздействия в деловых коммуникациях.
13. Влиятельность аргументации в коммуникации.
14. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
15. Влияние личности, группы, толпы в деловых коммуникациях.
16. Транзакционный анализ Эрика Берна.
17. Средства и каналы коммуникации.
18. Модели и контекст коммуникации.
19. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
20. Развитие и сущность понятия «имиджа» в деловых коммуникациях.
21. Составляющие имиджа делового человека.
22. Успешный имидж. Создание гармоничного образа.
23. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения.
24. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
25. Факторы, влияющие на создание имиджа.
26. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
27. Этикет в деловых коммуникациях.
28. Визитные карточки в деловых коммуникациях.
29. Требования к устному деловому общению.
30. Стандартные этикетные ситуации в деловых коммуникациях.
31. Система речевых формул в деловых коммуникациях.
32. Выбор темы и определение цели выступления.
33. Подготовка к публичному выступлению.
34. Произнесение публичных выступлений.
35. Технические правила речи.
36. Принципы речевого воздействия в деловой риторике.
37. Деловая дискуссия.
38. Культура проведения спора.
39. Слушание в процессе общения.
40. Понятие совещания и технология подготовки к его проведению.
41. Понятие заседания и собрания и технология подготовки к их проведению.
42. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
43. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
44. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений.

45. Виды деловых публичных выступлений.
46. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления.
47. Невербальные коммуникации в деловой сфере.
48. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе.
49. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения.
50. Визуальная поддержка устного выступления.
51. Необходимость письменных коммуникаций в организации.
52. Функции письменного сообщения.
53. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
54. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
55. Общепринятые правила деловой переписки.
56. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
57. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
58. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
59. Определение аудитории для публичного выступления.
60. Подготовка и структура публичного выступления.
61. Подготовка и проведение совещания.
62. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
63. Поведение оратора во время публичного выступления.
64. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
65. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
66. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
67. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
68. Ролевая идентификация членов группы в организации.
69. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
70. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
71. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
72. Модели коммуникационного процесса.
73. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации" в полном объеме представлен в виде приложения к ОПОП.

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Устный опрос.  
Реферат.  
Тезисы докладов.  
Ответы на контрольные и дискуссионные вопросы.  
Контроль знаний раздела учебной дисциплины.

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения,

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в

печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## **РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

К зачету по дисциплине "Деловые коммуникации" необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине.

В самом начале освоения дисциплины ознакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- РПУД;
- перечнем знаний, умений, которыми обучающийся должен овладеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебниками, учебными пособиями, конспектом, методическими рекомендациями, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов и заданий к проведению зачета.

Основные цели освоения дисциплины:

- получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения;
- комплексное представление о разнообразии методов коммуникаций, их месте в мировой и европейской цивилизации;
- освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в области государственного и муниципального управления.

Основные задачи дисциплины:

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия между социальным субъектом, социальными группами, общностями и обществом в целом;
- понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением человека;
- формирование систематизированных знаний об основных закономерностях и особенностях процесса деловых коммуникаций;
- введение в круг профессиональных проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности;
- выработка навыков получения, анализа и обобщения, полученной в результате деловых коммуникаций, информации.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Деловые коммуникации" проводится в соответствии с учебным планом.

В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем.

Обучение по дисциплине "Деловые коммуникации" предполагает контактную форму работы (лекционные занятия, семинарские занятия) и самостоятельную работу обучающихся.