

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 09:59:30  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.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)

**Очная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Качан С.М., старший преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования*

**Заведующий кафедрой:**

*Хасанова Е.В., канд. экон. наук., заведующий кафедрой теории управления и государственного администрирования*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.19 Деловые коммуникации одобрена на заседании кафедры Теории управления и государственного администрирования Донецкого филиала РАНХиГС.

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.
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ИД-ОПК-7.5: Использует знания основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.</i>	
<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</b>	<b>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</b>	<b>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	2	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	2	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	8	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	2	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	2	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	8	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	2	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	2	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	8	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	2	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	2	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	8	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	2	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	2	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	7	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	2	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	2	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	8	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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	2	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	2	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	7	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	2	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	2	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	8	ИД-УК-4.6	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э4 Э7	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации.	2	2	ИД-УК-	Л1.1	0	

Деловая переписка /Лек/			4.6 ИД-ОПК-7.5	Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6		
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Сем зан/	2	2	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э3 Э6	0	
Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка /Ср/	2	8	ИД-УК-4.6 ИД-ОПК-7.5	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
Л3.1	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
Л3.2	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
Л3.3	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:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

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

Электронно- библиотечная система - [https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/Внешняя ЭБС](https://glib.donampa.ru/greenstone3/library/Внешняя_ЭБС) -

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель

### 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;
  - Д. 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;
- Д. 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;
- Д. 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;
- Д. 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;
- Д. обратная связь.

Задание 6. Устные виды делового общения разделяются на:

- А. монологические, диалогические и полилогические;
- В. групповые, межличностные и массовые;
- С. печатные и рукописные;
- Д. 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;
- Д. 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;
- Д. 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;
- Д. рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Задание 10. Убеждение как средство воздействия в процессе коммуникации наиболее эффективно в том случае, когда:

- А. адресат заинтересован в получении полной и подробной информации и настроен на ее критический

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;

- B. автократическое совещание;
- C. сегрегативное совещание;
- D. дискуссионное совещание.

Задание 20. Продолжительность совещания не должна превышать:

- A. 10 - 15 минут;
- B. 1,5 – 2 часа;
- C. 20 - 30 минут;
- D. около 1 часа.

Задание 21. К положительным характеристикам совещаний не относятся:

- A. возможность оперативно в короткие сроки получить нужную информацию;
- B. ознакомиться с различными точками зрения на проблему и пути ее решения;
- C. высокая стоимость совещаний и неопределенность коллективной ответственности;
- D. возможность принять коллективное решение.

Задание 22. По окончании совещания необходимо оформить:

- A. стенограмму или протокол;
- B. диаграмму или диораму;
- C. протокол или выписку;
- D. протокол или деловое письмо.

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

- A. информационных вопросов;
- B. контрольных вопросов;
- C. направляющих вопросов;
- D. провокационных вопросов.

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

- A. разрешение конфликта;
- B. предупреждение конфликта;
- C. завершение конфликта;
- D. эскалация конфликта.

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

- A. активную мыслительную деятельность;
- B. активную мимическую деятельность;
- C. активную физическую деятельность;
- D. концентрацию внимания для принятия и обработки информации.

Задание 26. Различают следующие виды докладов:

- A. политический; отчетный, деловой, научный;
- B. информационный; отчетный, деловой, научный;
- C. информационный; статистический, научный;
- D. политический; деловой, аналитический.

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

- A. коммуникативные жесты
- B. подчеркивающие жесты;
- C. социальные жесты;
- D. модальные жесты.

Задание 28. К преимуществам письменных коммуникаций не относятся:

- A. фиксированная информация, на которую можно сослаться впоследствии;
- B. одно и то же сообщение можно отправить сразу многим людям;
- C. служат средством передачи конфиденциальной информации;
- D. 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. Трансакционный 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 готовится 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.