

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 02.07.2024 16:52:16
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Факультет государственной службы и управления

Кафедра

Управления персоналом и экономики труда

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.14 **"Деловые коммуникации в профессиональной сфере"**

Направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом (профиль "Управление персоналом")

Квалификация	<i>Магистр</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Общая трудоемкость	<i>3 ЗЕТ</i>
Год начала подготовки по учебному плану	<i>2024</i>

Донецк
2024

Составитель(и):

канд.экон.наук., доцент

_____ Петенко А.В.

Рецензент(ы):

канд.экон.наук, доцент

_____ Киселева А.А.

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 № 958);

Образовательным стандартом по направлению подготовки высшего образования 38.04.03 Управление персоналом (приказ ФГБОУ ВО "РАНХиГС" от 29.03.2021 г. № 01-3047).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом (профиль "Управление персоналом"), утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 20242026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от 06.03.2024 № 10

Заведующий кафедрой:

канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. № ____

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Управления персоналом и экономики труда

Протокол от " ____ " _____ 2028 г. № ____

Зав. кафедрой канд.гос.упр., доцент, Стадник А.М.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<p>Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» ставит своей целью:</p> <ul style="list-style-type: none"> • получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения; • формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации у будущих специалистов в их практической деятельности; 	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
<ul style="list-style-type: none"> - освоение обучающимися методологии делового общения; - ознакомление с ресурсным обеспечением и социально- психологическими аспектами деловой беседы; - приобретение практического навыка делового общения. 	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	
<i>1.3.1. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Современные тенденции управления персоналом	
Психология межличностных отношений	
Формирование кадровой политики и планирование персонала организации	
<i>1.3.2. Дисциплина "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
HR-аналитика	
Кадровый консалтинг и аудит	
Управление организационной культурой	
Кадровое обеспечение организации	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>УК-4.1: Способен использовать современные коммуникативные технологии в устной и письменной формах общения на русском и иностранном языках для решения профессиональных задач в области управления персоналом</i>	
Знать:	
Уровень 1	современные коммуникативные технологии в устной и письменной формах общения для решения профессиональных задач в области управления персоналом;
Уровень 2	основные концепции и подходы к развитию и управлению организацией в сфере культурно-просветительской деятельности;
Уровень 3	особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики профессионального общения.
Уметь:	
Уровень 1	разрабатывать стратегии и планы развития организации в сфере управления профессиональной деятельности, в сфере культурно-просветительской деятельности;
Уровень 2	проводить анализ конкретной речевой ситуации;
Уровень 3	оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.
Владеть:	
Уровень 1	организационно-управленческими методами и способностью принимать управленческие решения в сфере культурно-просветительской деятельности;
Уровень 2	устными и письменными речевыми жанрами, принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов;
Уровень 3	общими правилами оформления документов различных типов, письменным аргументированным изложением собственной точки зрения; навыками работы с мультимедийными материалами; навыками выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ; традиционными и современными коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере"

3.1	Знать:
	современные коммуникативные технологии в устной и письменной формах общения для решения профессиональных задач в области управления персоналом;
	основные концепции и подходы к развитию и управлению организацией в сфере культурно-просветительской деятельности;
	особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики профессионального общения.
3.2	Уметь:
	разрабатывать стратегии и планы развития организации в сфере управления профессиональной деятельностью, в сфере культурно-просветительской деятельности;
	проводить анализ конкретной речевой ситуации;
	оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.
3.3	Владеть:
	организационно-управленческими методами и способностью принимать управленческие решения в сфере культурно-просветительской деятельности;
	устными и письменными речевыми жанрами, принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов;
	общими правилами оформления документов различных типов, письменным аргументированным изложением собственной точки зрения;
	навыками работы с мультимедийными материалами; навыками выполнять аналитические и организационные работы при подготовке концепций, планов, графиков и реализации коммуникационных программ; традиционными и современными коммуникативными технологиями в профессиональной деятельности.
1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ	
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.	
Промежуточная аттестация	
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 в профессиональной сфере" видом промежуточной аттестации является Экзамен	

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.						
Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации						
Тема 1.1. Процесс коммуникации /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5	0	

				Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5		
Тема 1.1. Процесс коммуникации /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.1. Процесс коммуникации /Ср/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации /Ср/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.3. Барьеры коммуникации /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4	0	

				Э5		
Тема 1.3. Барьеры коммуникации /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 1.3. Барьеры коммуникации /Ср/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Раздел 2. Раздел 2. Формы деловой коммуникации						
Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания /Ср/	1	1	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4	0	

				Э5		
Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации /Ср/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка /Ср/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Раздел 3. Раздел 3. Культура деловых коммуникаций						
Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4	0	

				Э5		
Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста /Ср/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации /Ср/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.3. Национальные особенности делового общения /Лек/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
Тема 3.3. Национальные особенности делового общения /Сем зан/	1	4	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1	0	

				Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5		
Тема 3.3. Национальные особенности делового общения /Ср/	1	6	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	
/Конс/	1	2	УК-4.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4Л3.1 Л3.2 Л3.3 Э1 Э2 Э4 Э5	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины "Управление человеческими ресурсами" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point».

Для наглядности используются справочные материалы, материалы научных статей и 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 презентации, эмпирического исследования.

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

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	К. В. Воденко, С. И. Самыгин, К. Г. Абазиева	Управление персоналом : учебник (374 с.)	Москва : Дашков и К, 2021
Л1.2	А.А. Киселёва	Управление поведением персонала : методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся 3 курса	Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра управления

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» очной / заочной форм обучения (22 с.)	персоналом и экономики труда, 2022
Л1.3	А.А. Киселёва	Управление поведением персонала: конспект лекций для обучающихся 1 курса образовательной программы магистр направления подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» очной / заочной форм обучения (132 с.)	Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра управления персоналом и экономики труда, 2022
Л1.4	М.Б. Красильникова	КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: Учебно-методическое пособие для всех направлений подготовки бакалавров	, 2021
Л1.5	М. В. Денисенко	КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ: Учебное пособие	Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2023
Л1.6	Панфилова А. П., Долматов А. В.	Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов ()	Москва : Издательство Юрайт, 2024

2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	А. М. Чайка, Н. В. Брадул, С. В. Брадул	Информационные технологии в менеджменте: учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы магистр направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» очной / заочной форм обучения (174 с.)	Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021
Л2.2	Ю. Н. Царегородцев, Ю. Е. Ефремова, О. Э. Башина	Развитие человеческого потенциала организаций : учебное пособие (212 с.)	Москва : Московский гуманитарный университет, 2012
Л2.3	О. В. Симен-Северская	Социология карьеры: практикум (87 с.)	Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016
Л2.4	Е.В. Червякова	Искусство деловых презентаций: Методические рекомендации для проведения практических занятий с обучающимися образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом очной / заочной форм обучения (83 с.)	Донецк : ДОНАУИГС, 2022

3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Миронова, А.А.	Культура речи и общения ()	,
Л3.2	М. В. Макарова	ЭФФЕКТИВНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ: учебное пособие ()	Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2019
Л3.3	Щавелёва М.Б.	Ведение переговоров: учебно-методическое пособие (26 с.)	Нижний Новгород : Нижегородский госуниверситет им. Н.И. Лобачевского, 2022

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Портал дистанционного обучения ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»	ВО	https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=831
Э2	Учебно-методические материалы ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»	ВО	http://unilib.dsum.internal/

Э3	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»	www.biblioclub.ru
Э4	Научная электронная библиотека	www.e-library.ru
Э5	Национальная электронная библиотека	https://нэб.пф
Э6	Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела	http://www.vniidad.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Использование электронных презентаций, электронного курса лекций, офисных программ; организация взаимодействия с обучающимися посредством: электронной почты, видеоконференцсвязи, платформы многофункциональной системы дистанционного обучения Moodle, чатов; компьютерное тестирование, дистанционные занятия, подготовка проектов с использованием электронного офиса.

Организация взаимодействия с обучающимися происходит при личном взаимодействии на установочной сессии, а также посредством электронной почты учебной группы (рассылка обучающимся лекционного материала, индивидуальных заданий) либо многофункциональной системы дистанционного обучения Moodle, где выложено всё обеспечение дисциплины, задания для самостоятельного решения, контрольные задания. Выполненные индивидуальные задания обучающиеся могут сдать преподавателю лично, либо отправить по почте, либо выполнять в Moodle.

Обучающийся во время самостоятельной подготовки обеспечен рабочим местом с выходом в Интернет, где используется лицензионное программное обеспечение:

Операционная система «Windows 8.1 Профессиональная»;

ПО «Microsoft Office 2010»;

Интернет браузеры «Mozilla» «Firefox», «Internet Explore»;

ПО «Антивирус Касперского».

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Портал дистанционного обучения ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=831>

Учебно-методические материалы ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://unilib.dsum.internal/>

<http://unilib.dsum.internal/>

Справочно-правовая система «Гарант».

Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).

Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).

Национальная электронная библиотека (<https://нэб.пф>

Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела <http://www.vniidad.ru>

ЭБС IPR BOOKS - www.iprbookshop.ru

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

СПС «Консультант Плюс»

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» задействована материально-техническая база Академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются

- наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации;

– помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

– компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими

выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
9. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
30. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
31. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
32. Психологические аспекты делового общения.
33. Этические нормы при вручении подарков.
34. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
35. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
36. Подготовка и планирование переговоров.
37. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
38. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
39. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
40. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
41. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
42. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
43. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
44. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
45. Общие этические принципы и нормы делового общения.
46. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.

47. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
48. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
49. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
50. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
51. Манера общения и имидж делового человека

5.2. Темы письменных работ

Темы для эссе.

1. Коммуникация как объект научного исследования.
2. Основные этапы развития теории коммуникации.
3. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации.
4. Роль коммуникации в информационном обществе.
5. Методология изучения коммуникативного пространства.
6. Коммуникативные процессы и моделирование.
7. Системный подход в теории коммуникации.
8. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.
9. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии.
10. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе.
11. Коммуникация как социальное и природное явление.
12. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
13. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы
14. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Структура коммуникативного процесса.
15. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.).
16. Социологические и психологические модели коммуникации.
17. Семиотические модели коммуникации.
18. Элементы коммуникационного процесса.
19. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации.
20. Массовая коммуникация и «лидеры мнений».
21. Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля.
22. Прикладные модели коммуникации.
23. Виды коммуникации. Критерии классификации видов коммуникаций.
24. Коммуникативные каналы.
25. Функции коммуникационных каналов.
26. Виды коммуникационных каналов.
27. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы.
28. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.
29. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

Темы для написания реферата:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.

13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки:
 7. деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Деловые коммуникации в профессиональной сфере" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Деловая игра
Коллоквиум
Расчетная работа
Доклад, сообщение
Тестовые задания
Кейс-задача

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, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации в профессиональной сфере» (рекомендуемый режим и характер учебной работы, в том числе в части выполнения самостоятельной работы) – комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных технологий обучения содержатся в УМКД дисциплины.

Во время проведения семинарских занятий осуществляется текущий контроль. Его цель – проверка уровня подготовки обучающегося к выполнению конкретной работы.

Текущий контроль является активной формой углубления, систематизации и закрепления знаний, полученных во время лекционных занятий и самостоятельной подготовки студентов. В ходе текущего контроля в виде устного опроса, обсуждения проблемных вопросов, тестирования, решения расчетных и выполнения ситуационных заданий и т.п. оценивается уровень усвоения программного материала, овладения обучающимся конкретными знаниями и навыками по четко обозначенной проблеме, активность его работы, старательность и творческий подход.

По итогам каждого раздела осуществляется контроль. Он проводится с целью оценки уровня проработки обучающимся теоретического и практического материала в пределах отдельного раздела. Основная форма проведения данного вида контроля – письменное выполнение тестовых заданий. Целью такого контроля является закрепление и углубление обучающимися теоретических и практических знаний, обеспечение подготовки к семестровому (академическому) контролю, стимулирование обучающихся к активной работе на протяжении всего учебного семестра. Примерный перечень тестовых заданий к разделу приведен в ФОС по дисциплине.

Семинарское занятие по дисциплине предусматривает такие формы работы обучающихся:

1. Устный ответ на один из вопросов семинара.
2. Дополнительное сообщение, дополнение.
3. Устный доклад по тематике индивидуального задания.
4. Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений.
5. Решение практических расчетных задач и ситуационных заданий.
6. Письменная работа (тесты) по заданию преподавателя - контроль знаний по разделу.
7. Индивидуальное задание.

Описание основных форм работы на семинаре:

Устный ответ на контрольный вопрос семинара выбирается по желанию преподавателя или обучающегося и должен сжато вмещать все главные аспекты проблем (как теоретические, так и практические).

Дополнение – по желанию обучающегося более глубокое разъяснение определенной грани контрольного вопроса. Проводится после базового доклада.

Устный доклад предусматривает произвольное оформление с минимумом формальных требований, но выступление перед аудиторией является обязательным.

Дополнительное сообщение – сообщение в контексте тематики семинара, тему которого избрал обучающийся и согласовал ее с преподавателем. В случае, когда обучающийся не успел выступить на семинарском занятии, для оценки качества самостоятельной работы преподавателю представляется материал для ознакомления и зачитывания этого материала как выступления.

Решение практических задач и ситуационных заданий – решение возле доски расчетной задачи или на месте ситуационного задания на основе знания теоретического материала, соответствующей методики

расчетов показателей, которые характеризуют движение персонала, эффективность управления персоналом.

Участие в дискуссии по итогам докладов и сообщений – задавание вопросов обучающемуся, который выступал с докладом (сообщением) по теме выступления, высказывание собственной обоснованной позиции по дискуссионным вопросам выступления.

Существенной формой поиска необходимого и дополнительного материала по дисциплине с целью доработки знаний, полученных во время лекций, является самостоятельная работа обучающегося. Само овладение и выяснение обучающимся рекомендованной литературы создает широкие возможности детального усвоения данной дисциплины.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы обучающийся углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основания качественной подготовки докладов, сообщений как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

По проблематике учебной дисциплины обучающимся рекомендуются следующие виды самостоятельной работы:

самостоятельное изучение и углубленная обработка разделов дисциплины, отдельных вопросов тем;

изучение тем учебной дисциплины по конспекту, учебникам и специальной литературе;

выполнение индивидуальных заданий (письменно);

подготовка к контролю знаний по разделам (тестированию);

подготовка по вопросам семинаров, выполнение НИРС, докладов, тематических сообщений.

Для качественной подготовки к семинарским занятиям по каждой теме обучающемуся нужно:

1. Усвоить лекционный материал.

2. Ознакомиться с планом семинара и рекомендованной литературой к нему.

3. При необходимости получить консультации преподавателя по вопросам, которые касаются докладов и НИРС.

4. Использовать научно-методический потенциал библиотек ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС» и других научных учреждений.

Оценивание по дисциплине осуществляется на семинарских занятиях и на зачете с оценкой преподавателем.

Выполненные задания на семинарских занятиях представляются в виде устных ответов, докладов, сообщений, ответов у доски при решении расчетных задач, ответов с места при решении ситуационных заданий (участии в деловых играх).

Индивидуальное задание представляет собой научное исследование выбранной студентом или преподавателем проблемы в области управления персоналом организации, результатом которого является научная статья (тезисы к конференции, презентация).

Экзамен проходит в устной форме и предполагает ответ на вопросы.

Результаты оценивания оглашаются преподавателем в конце каждого семинарского занятия и по итогам проведения экзамена.