

федеральное государственное образовательное учреждение высшего
образования

«Мичуринский государственный аграрный университет»

Кафедра экономической безопасности и права

УТВЕРЖДЕНА
решением учебно-методического совета
университета
(протокол от 23 мая 2024 г. № 9)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель учебно-методического
совета университета
С.В. Соловьёв
«23» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ОСНОВЫ ПЕРЕГОВОРНОГО
ПРОЦЕССА

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) Государственное и муниципальное управление
сельскими территориями

Квалификация выпускника бакалавр

1. Цели освоения дисциплины (модуля)

Основными целями освоения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» являются:

- обеспечение коммуникативной подготовки обучающихся, формирование представления о сущности коммуникативного менеджмента как универсальной деятельности по изучению и проектированию управленческих решений, а также технологий создания и управления корпоративными репутациями как концепции управления изменениями посредством коммуникационных моделей, для достижения которой должны быть реализованы следующие задачи:

- сформировать у обучающихся представление о том, что коммуникативный менеджмент может служить эффективным инструментом создания и развития «новой экономики»;

- достичь понимания того, как происходит процесс управления корпоративными коммуникациями;

- познакомить обучающихся с разнообразием коммуникационных технологий, которые помогут эффективнее осуществлять социальную политику;

- показать, как выстраиваются отношения между заинтересованными сторонами в коммуникационном взаимодействии;

- проанализировать, как работают различные механизмы формирования и управления коммуникациями в кризисных ситуациях, особое внимание обращая на инструментарий антикризисного поведения.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина относится к вариативной части блока дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.13.02 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Изучение данного предмета предполагает наличие базовых знаний, полученных ранее обучающимися в процессе освоения дисциплин: «Управление общественными отношениями», «Психология». В дальнейшем знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины выступают основным средством профессионального развития личности обучающегося и становления его профессиональной компетентности, а также будут реализованы при изучении дисциплин: «Региональная экономика и управление», «Управление человеческими ресурсами», прохождении производственной преддипломной практики и написании выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

Общекультурной компетенции:

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

Профессиональных компетенций:

ПК-9: способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;

ПК-11: владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.

ПК-19: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

Планируемые результаты обучения* (показатели освоения компетенции)	Критерии оценивания результатов обучения			
	Низкий (допороговый) компетенция не сформирована	Пороговый	Базовый	Продвинутый
ОК-5 ЗНАТЬ: русский и иностранный языки в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия	Фрагментарные знания русского и иностранного языков в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия	Общие, не структурированные знания русского и иностранного языков в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания русского и иностранного языков в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия	Полные, систематические знания русского и иностранного языков в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия
УМЕТЬ: использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Частично освоенное умение использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Полностью сформированное умение использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ВЛАДЕТЬ: устными и письменными коммуникативными навыками	Поверхностное владение устными и письменными коммуникативными	Удовлетворительное владение устными и письменными	Хорошее владение устными и письменными коммуникативными	Полноценное владение устными и письменными коммуникативными

<p>в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках</p>	<p>ыми навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках</p>	<p>коммуникативными навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках</p>	<p>ыми навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках</p>	<p>ыми навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках</p>
<p>ПК-9 <u>Знать:</u> виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>Не знает виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>Слабо знает виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>Хорошо знает виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>Отлично знает виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>
<p><u>Уметь:</u> разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять</p>	<p>Не умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять</p>	<p>Слабо умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять</p>	<p>Хорошо умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять слабые и сильные стороны</p>	<p>Отлично умеет разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять</p>

слабые и сильные стороны сотрудников.	слабые и сильные стороны сотрудников.	слабые и сильные стороны сотрудников.	сотрудников.	слабые и сильные стороны сотрудников.
<u>Владеть:</u> навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественным и отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия.	Не владеет навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественным и отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия.	Частично владеет навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественным и отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия.	Владеет на базовом уровне навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественными отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия.	Свободно владеет навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественными отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия.
ПК-11 Знать: место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний.	Не знает место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний.	Слабо знает место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний.	Хорошо знает место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний.	Отлично знает место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний.
Уметь: анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного	Не умеет анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного	Слабо умеет анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного	Хорошо умеет анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного	Отлично умеет анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного

мнения. Владеть: методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	мнения. Не владеет методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	мнения. Частично владеет методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	мнения. Владеет на базовом уровне методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	мнения. Свободно владеет методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения
ПК-19 Знать: особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации; технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Не знает особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации; технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Слабо знает особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации; технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Хорошо знает особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации; технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.	Отлично знает особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации; технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.
Уметь: преодолевать	Не умеет преодолевать	Слабо умеет преодолевать	Хорошо умеет	Отлично умеет преодолевать

психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументировано и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным.	психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументировано и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным.	психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументировано и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным.	преодолевать психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументировано и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным.	психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументировано и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным.
<u>Владеть:</u> навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Не владеет навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Частично владеет навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Владеет на базовом уровне навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.	Свободно владеет навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- русский и иностранный языки в объеме, необходимом для получения и передачи информации требуемого содержания в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;
- виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций)), консультирования;
- место и роль связей с общественностью в профессиональной деятельности органов государственного и муниципального управления; правовую основу PR-деятельности органов власти; виды PR-кампаний;
- особенности профессионального управления кадрами; особенности групповой динамики; принципы формирования команды; стратегии поведения в конфликтной ситуации;

технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

уметь:

-использовать русский и иностранный языки в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

-разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников;

-анализировать закономерности базовых технологий формирования общественного мнения;

-преодолевать психологические барьеры в споре, дискуссиях, конфликтах и корректно вести их; аргументированно и конструктивно критиковать; руководить переговорами, опираясь на знание правил борьбы с сильным противником, быть толерантным;

владеть:

-устными и письменными коммуникативными навыками в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия на русском и иностранном языках;

-навыками выбора технологий межличностных, групповых и организационных коммуникаций в управлении общественными отношениями; методами использования эффективной стратегии взаимодействия;

-методами оценки PR-кампаний в органах власти; основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения;

-навыками эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

3.1. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» и формируемых в них общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

Темы дисциплины	Компетенции				Общее количество компетенций
	ОК-5	ПК-9	ПК-11	ПК-19	
Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.	×	×	×	×	4
Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров	×	×	×	×	4
Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.	×	×	×	×	4
Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.	×	×	×	×	4
Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.	×	×	×	×	4

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4зачетные единицы, 144 ак. часа.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1 - Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид занятий	Всего ак. часов	
	Очная форма обучения 7 семестр	Заочная форма обучения 5 курс
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем, т.ч.	43	14
Аудиторные занятия, в т.ч.	65	14
лекции	17	4
практические занятия (семинарские)	48	10
Самостоятельная работа, в т.ч.	79	126
выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения	-	20
проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	20	30
подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	20	30
выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	20	20
подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	19	26
Контроль	-	4
Вид итогового контроля	Зачёт	Зачет

4.2. Лекции

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения	

1	Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации. 1.1 Понятие и сущность процесса коммуникации. 1.2. Субъектно-субъектный характер коммуникации. Коммуникация и общение 1.3. Условия и постулаты эффективной коммуникации. 1.4. Функции коммуникации. 1.5. Коммуникативные процессы у человека и животных. 1.6. Типология коммуникации.	4	1	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
2	Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров 2.1. Основные формы деловой коммуникации 2.2. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций 2.3. Практика деловых переговоров.	4	1	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
3	Тема 3. Личность в деловых коммуникациях. 3.1. Понятие "коммуникативная личность" 3.2. Характерные особенности коммуникативной личности 3.3. Типы коммуникативных личностей	3		ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
4	Тема 4. Коммуникации как ресурс управления. 4.1. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4.2. Коммуникация как функция управления организацией. 4.3. Разновидности коммуникаций в организации.	3	1	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
5	Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации. 5.1. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс 5.2. Виды публичных речей. 5.3. Композиция публичного выступления. 5.4. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения.	3	1	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
ИТОГО:		17	4	

4.3 Практические занятия

№	Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание	Объем в ак. часах		Формируемые компетенции
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения	

1	Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации. 1.1 Понятие и сущность процесса коммуникации. 1.2. Субъектно-субъектный характер коммуникации. Коммуникация и общение 1.3. Условия и постулаты эффективной коммуникации. 1.4. Функции коммуникации. 1.5. Коммуникативные процессы у человека и животных. 1.6. Типология коммуникации.	10	2	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
2	Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров 2.1. Основные формы деловой коммуникации 2.2. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций 2.3. Практика деловых переговоров.	10	2	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
3	Тема 3. Личность в деловых коммуникациях. 3.1. Понятие "коммуникативная личность" 3.2. Характерные особенности коммуникативной личности 3.3. Типы коммуникативных личностей	10	2	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
4	Тема 4. Коммуникации как ресурс управления. 4.1. Сущность и виды коммуникаций в организации. 4.2. Коммуникация как функция управления организацией. 4.3. Разновидности коммуникаций в организации.	9	2	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
5	Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации. 5.1. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс 5.2. Виды публичных речей. 5.3. Композиция публичного выступления. 5.4. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения.	9	2	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19
ИТОГО:		48	10	

4.4. Самостоятельная работа

Раздел дисциплины	Вид СР	Объем ак. часов
-------------------	--------	-----------------

		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	6
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	4	6
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	4
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов)	2	2
Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	6	6
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	8	6
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	4	4
Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	3
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	4	6
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	4
Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	6
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	4	6
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	4
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	2	2
Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.	Проработка учебного материала по дисциплине (конспектов лекций, учебников, материалов сетевых ресурсов)	4	8
	Подготовка к практическим занятиям, коллоквиумам, защите реферата	8	4
	Выполнение разноуровневых задач и интерактивных индивидуальных заданий	2	4
	Подготовка к сдаче модуля (выполнение тренировочных тестов), зачета	2	6
Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения		-	20
Итого		79	126

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине:

1. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы / УМК по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»/Г.В. Короткова. — Мичуринск: Изд-во Мичуринский ГАУ, 2023

4.6. Выполнение контрольной работы обучающимися заочной формы обучения

Каждый обучающийся по заочной форме обучения, выполняет в течение семестра индивидуальную контрольную работу, предусмотренную программой изучаемой дисциплины «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса». Для получения допуска к зачету, необходимо своевременно и качественно выполнить одну контрольную работу. Цели контрольной работы – углубленное изучение и практическое применение знаний по темам курса, расширение общегуманитарного кругозора обучающихся в аспекте изучаемой дисциплины, а также приобретение и развитие навыков самостоятельной работы над теоретическими вопросами.

Предусмотрено выполнение контрольной работы по теоретическим вопросам, раскрывающим темы курса. Обучающийся должен выполнить письменную работу в строгом соответствии со сроками, установленными учебным планом, т.е. не позднее, чем за месяц до начала экзаменационной сессии.

Контрольная работа должна отвечать следующим требованиям:

- 1) Содержание теоретического вопроса должно быть результатом глубокого изучения литературы, рекомендуемой программой курса.
- 2) Работа должна быть правильно оформлена. Приводимые в тексте цитаты нужно снабдить соответствующими сносками, на источники из которых они взяты, указать автора, название работы.
- 3) Качество контрольной работы оценивается прежде всего по тому, насколько самостоятельно и правильно раскрыл содержание поставленных заданий.
- 4) Предлагается 10 вариантов выполнения контрольной работы. Обучающийся выбирает вариант по первой букве своей фамилии.
- 5) Предварительная оценка работы дается в рецензии к контрольной работе, ознакомившись с которой обучающихся может исправить допущенные ошибки. Окончательная оценка контрольной работе дается после индивидуального собеседования по ее содержанию с преподавателем.
- 6) Контрольная работа написанная не по теме, т.е. не соответствующая шифру, а также представленная позже срока не проверяется и не считается зачетной.
- 7) В ходе подготовки и выполнении контрольной работы обучающихся может обращаться за консультацией к преподавателю.

Номера вариантов контрольной работы.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А,Л,Х	Б,М,Ц	В,Н,Ч	Г,О,Ш	Д,П,Щ	Е,Ё,Р,	Ж,С,Ы	З,Т,Ь	И,Й, У,Э	К,Ф,Ю, Я

Вариант 1

Понятие и виды деловых коммуникаций

1. Понятие и функции коммуникации
2. Коммуникационный процесс и его этапы

3. Виды деловых коммуникаций

Вариант 2*Вербальные и невербальные средства коммуникации*

1. Особенности вербального общения
2. Невербальные средства общения

Вариант 3*Психология поведения в процессе деловых коммуникаций*

1. Создание благоприятного психологического климата
2. Создание хорошего впечатления о себе
3. Выслушивание собеседника как психологический прием
4. Постановка вопросов и техника ответов на них
5. Защита от некорректных собеседников
6. Поведение с собеседниками различных психологических типов

Вариант 4*Деструктивное общение и методы управления конфликтами*

1. Корыстные формы общения
2. Агрессивные формы общения
3. Конфликтные формы общения
4. Методы управления конфликтами

Вариант 5*Профессиональная этика*

1. Основные принципы профессиональной этики
2. Профессионализм как нравственная черта личности
3. Виды профессиональной этики
4. Кодексы профессиональной этики

Вариант 6*Деловой этикет*

1. Общее понятие об этикете
2. Принципы делового этикета
3. Речевой этикет
4. Основные этикетные нормы в деловом общении
5. Этикет деловых приемов

Вариант 7*Этикет в культуре внешности*

1. Одежда для мужчин
2. Одежда для женщин
3. Аксессуары

Вариант 8

Деловые переговоры

1. Понятие переговорного процесса
2. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса
3. Анализ итогов деловых переговоров
4. Техника ведения переговоров
5. Стили и тактика ведения переговоров
6. Аргументирование в переговорном процессе
7. Условия эффективности переговоров

Вариант 9

Национальные особенности делового общения. Европейская и североамериканская (Соединенные Штаты Америки) деловая культура

1. Англия
2. Франция
3. Германия
4. Испания
5. Соединенные Штаты Америки

Вариант 10

Национальные особенности делового общения. Североамериканская деловая культура (Канада). Деловая культура Востока и арабских стран

1. Канада.
2. Япония
3. Корейская республика (Южная Корея)
4. Китай
5. Арабские страны

4.7. Содержание разделов дисциплины (модуля)

Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.

Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике, культурологии, биологии. Коммуникативные процессы у человека и животных. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Условия и постулаты эффективной коммуникации.

Функции коммуникации.

Типология коммуникации.

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные

коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Понятие о системе социально- и индивидуально-речевых функциях естественного языка и речи (А. В. Соколов). Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. В процессе чтения литературы мы изучаем историю, экономику, политику, культуру и тем самым черпаем знания из книгохранилища мировой культуры.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров.

Основные формы деловой коммуникации

Этические нормы различных форм деловых коммуникаций. Визитная карточка в деловой коммуникации.

Практика деловых переговоров.

Подготовка к переговорам. Организационный этап подготовки к деловым переговорам. Этап подготовки содержательной стороны деловых переговоров. Методы подготовки к переговорам. Подготовка к международным переговорам.

Методы и этапы ведения переговоров. Общая характеристика методов ведения переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод. Общая характеристика этапов ведения переговоров. Этап «Small talking». Этап взаимного предъявления позиций. Этап совместного обсуждения содержательной стороны позиции. Этап совместного поиска вариантов решения проблемы. Этап принятия решения.

Стратегии и тактики ведения переговоров. Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса. Стратегии поведения в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения конфронтационных переговоров. Психологическая сущность понятия «манипуляция». Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. Распознавание манипуляции. Психологическая защита от манипуляций.

Межкультурные различия ведения переговоров. Понятие о национальных стилях ведения переговоров. Особенности различных стилей ведения переговоров: восточный, западный и российский стили.

Решение проблем на переговорах. Параметры среды, влияющие на решение проблем в ходе переговоров (неопределенность, большое количество факторов, динамичность). Психологические особенности решения проблем. Выработка альтернативы. Четырехшаговая модель выработки альтернативы по Фишеру-Юри. Обсуждение вариантов. Оценка вариантов. Выбор альтернативы. Технология принятия решений в переговорном процессе. Индивидуальные особенности участников переговоров и психологический тип. Психологические барьеры и поведенческие ловушки при принятии решений.

Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.

Понятие "коммуникативная личность". Понятия «индивид», «личность» и «индивидуальность». Структура личности. Психологический портрет личности. Уровни составления психологических характеристик. Свойства нервной системы. Темперамент. Личностные черты. Направленность личности. Система ценностей. Нравственные нормы. Роли и ролевые ожидания в общении. Методы психологии, используемые для построения психологического портрета делового человека.

Характерные особенности коммуникативной личности. Коммуникационная установка, коммуникабельность. Высокая познавательная способность. Владение деловым стилем устной и письменной речи. Владение невербальными выразительными средствами. Умение понять собеседника. Конфликтная компетентность, конструктивные коммуникации.

Типы коммуникативных личностей: доминантный и реагирующий.

Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.

Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации.

Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур.

Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.

Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс

Виды публичных речей. Композиция речи. Специфика построения выступления и заключения. Закон края. Ошибки в построении речи. Модель текста выступления.

Форматы выступлений в общественно-политической сфере. Характерные особенности политических речей. Выступление на деловом совещании (руководитель и участники). Выступление на собрании. Выступление на митинге. Понятие регламента и правила его соблюдения.

Подготовка к выступлению. Этапы подготовки к выступлению. Требования к содержанию текста. Обратная связь оратора и аудитории. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. Доказательство. Тезис в доказательстве. Аргументы логические и психологические, сильные и слабые. Виды аргументации. Вывод в аргументации. Активизация слушателей.

Подготовка и проведение презентации. Эффективная презентация. Определение цели презентации. Алгоритм процесса подготовки презентации. Анализ места проведения презентации. Структура презентации. Специфика визуального ряда презентации. Роль репетиции при подготовке к публичному выступлению.

5. Образовательные технологии

При изучении дисциплины используется инновационная образовательная технология на основе интеграции компетентностного и личностно-ориентированного подходов с элементами традиционного лекционно-семинарского и квазипрофессионального обучения с использованием интерактивных форм проведения занятий, исследовательской проектной деятельности и мультимедийных учебных материалов.

Вид учебных занятий	Форма проведения
Лекции	интерактивная форма - презентации с использованием мультимедийных средств с последующим обсуждением материалов (лекция-визуализация)
Практические занятия	традиционная форма-решение конкретных психологических задач с использованием теоретических и практических заданий, изучение методов психологического исследования, проведение индивидуально-личностных и групповых исследований
Самостоятельная работа обучающихся	сочетание традиционной формы (работа с учебной и справочной литературой, изучение материалов интернет-ресурсов, подготовка к практическим занятиям и тестированию) и интерактивной формы (выполнение индивидуальных и групповых исследовательских проектов)

6. Оценочные средства дисциплины (модуля)

Основными видами дисциплинарных оценочных средств при функционировании модульно-рейтинговой системы обучения являются: на стадии рубежного рейтинга, формируемого по результатам модульного тестирования – *тестовые задания*; на стадии поощрительного рейтинга, формируемого по результатам написания и защиты рефератов по актуальной проблематике, оценки ответов обучающегося на коллоквиумах, решения задач повышенной сложности – *рефераты, коллоквиумы*; на стадии промежуточного рейтинга, определяемого по результатам сдачи зачета и экзамена – *теоретические вопросы*, контролирующие теоретическое содержание учебного материала, и *комплект разноуровневых задач и интерактивных заданий*, контролирующих практические навыки из различных видов профессиональной деятельности обучающегося по ОПОП данной специальности, формируемые при изучении дисциплины «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса».

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Оценочное средство	
			наименование	Кол-во
1	Тема 1. Феномен, понятие и функции коммуникации.	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для коллоквиума Разноуровневые задачи и интерактивные индивидуальные задания Вопросы для зачета	40 20 - 2 4
2	Тема 2. Этика деловых коммуникаций и переговоров	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для коллоквиума Разноуровневые задачи и интерактивные индивидуальные задания Вопросы для зачета	20 10 17 4 19
3	Тема 3. Личность в деловых коммуникациях.	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для коллоквиума Разноуровневые задачи и интерактивные индивидуальные задания Вопросы для зачета	- - 15 8 4
4	Тема 4. Коммуникации как ресурс управления.	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для коллоквиума Разноуровневые задачи и интерактивные индивидуальные задания Вопросы для зачета	30 10 - 1 3
5	Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации.	ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК-19	Тестовые задания Темы рефератов Вопросы для коллоквиума Разноуровневые задачи и интерактивные индивидуальные задания Вопросы для зачета	10 15 - 2 9

6.2. Перечень вопросов к зачету по курсу «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса»

1. Феномен, понятие и функции коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
2. Типология коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
3. Условия и постулаты эффективной коммуникации. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
4. Основные формы деловой коммуникации (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
5. Этические нормы различных форм деловых коммуникаций (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
6. Визитная карточка в деловой коммуникации (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
7. История развития делового общения и культуры ведения переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
8. Особенности различных стилей ведения переговоров: восточный, западный и

- российский стили. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
9. Понятие переговорного процесса. Субъекты и предмет переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 10. Виды и функции переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 11. Планирование переговорного процесса. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 12. Подготовка к переговорам. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 13. Общая характеристика методов ведения переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 14. Общая характеристика этапов ведения переговоров (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 15. Стратегии ведения переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 16. Тактики ведения переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 17. Психологические механизмы манипулятивного воздействия на переговорах. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 18. Невербальные средства делового общения. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 19. Психологические особенности решения проблем. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 20. Правила поведения в конфликтных ситуациях. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 21. Технология принятия решений в переговорном процессе. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 22. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Критерии успешности переговоров. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 23. Этика профессионального поведения. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 24. Понятие "коммуникативная личность". (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 25. Психологический портрет делового человека. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 26. Характерные особенности коммуникативной личности. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 27. Типы коммуникативных личностей. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 28. Сущность и виды коммуникаций в организации. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 29. Коммуникация как функция управления организацией. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 30. Разновидности коммуникаций в организации. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 31. Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 32. Виды публичных речей. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 33. Построение речи. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 34. Особенности публичных выступлений в зависимости от формы организации делового общения. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 35. Понятие регламента и правила его соблюдения. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 36. Этапы подготовки к выступлению. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 37. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 38. Аргументация в публичном выступлении. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)
 39. Подготовка и проведение презентации: цели, алгоритм подготовки, структура. (ОК-5, ПК-9, ПК-11, ПК--19)

6.3. Шкала оценочных средств

При функционировании модульно-рейтинговой системы обучения знания, умения и навыки, приобретаемые обучающимися в процессе изучения дисциплины, оцениваются в рейтинговых баллах. Учебная дисциплина имеет итоговый рейтинг -100 баллов, который складывается из рубежного (40 баллов), промежуточного – (50 баллов) и поощрительного рейтинга (10 баллов). Итоговая оценка знаний обучающегося по дисциплине определяется на основании перевода итогового рейтинга в 5-ти балльную шкалу с учетом соответствующих критериев оценивания.

Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания	Оценочные средства (кол-во баллов)
Продвинутый	- знание основ организационной	тестовые задания

<p>(75 -100 баллов) «зачтено»</p>	<p>психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <p>- умения осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>- владение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию</p>	<p>(30-40 баллов); реферат, коллоквиум</p> <p>разноуровневые задачи и интерактивные задания (9-10 баллов); вопросы к зачету, (36-50 баллов)</p>
---------------------------------------	--	---

	<p>управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
<p>Базовый (50 -74 балла) – «зачтено»</p>	<p>- опорное знание основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <p>- выработанные в достаточной степени умения осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>- хорошее владение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования</p>	<p>тестовые задания (20-29 баллов); реферат, , коллоквиум разноуровневые задачи и интерактивные задания (6-10 баллов); вопросы к зачету (24-35 баллов)</p>

	<p>эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
<p>Пороговый (35 - 49 баллов) – «зачтено»</p>	<p>- низкий уровень знаний основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <p>- неотработанное использование умений осуществлять анализ социальных процессов и явлений с коммуникативной точки зрения; самостоятельно ориентироваться в проблемах и способах их разрешения; распознавать «добро» и «зло», этически мыслить и нравственно поступать, привносить в свою профессию общечеловеческие ценности и нравственные идеалы; применять общие нормы морали и специфические требования профессиональной этики в повседневной деятельности; владеть приемами делового общения на базе общечеловеческих и культурных ценностей, а также регламентации правовых и нормативных актов, содержащих этические требования к деятельности сотрудников учреждений; учитывать особенности личности в ситуациях делового взаимодействия; создавать атмосферу сотрудничества; правильно оценить себя, партнера по деловому общению и занимаемые позиции; разрешать конфликтные ситуации в процессе общения; правильно формировать свой имидж и подавать себя; анализировать различные сложные ситуации, используя комплексный подход, опираясь на теоретическую базу и практические навыки;</p> <p>-недостаточное овладение навыками</p>	<p>тестовые задания (14-19 баллов); реферат, коллоквиум разноуровневые задачи и интерактивные задания (5-7 баллов) вопросы к зачету (16-23 баллов);</p>

	<p>индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации</p>	
<p>Низкий (допороговый) (компетенция не сформирована) (менее 35 баллов) – «не зачтено»</p>	<p>– незнание основ организационной психологии и теории управления деловыми коммуникациями; алгоритм принятия решения в нестандартных ситуациях; методики и технологии преодоления кризисных ситуаций для поддержания позитивного имиджа и репутации фирмы, организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - отрывочное, без логической последовательности изложение информации, косвенным образом затрагивающей некоторые аспекты программного материала; – неумение чётко и грамотно выражать мысли; - неэффективное слышание и слушание партнера; - неумение устанавливать контакт, использовать эффективных стратегий взаимодействия; - неумение нахождения путей достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике коммерческой деятельности: - невладение навыками индивидуального подхода к коллегам и подчиненным; использования различных методов экспресс-диагностики собеседника для выбора надежной модели своего поведения в ситуациях общения; использования способов регулирования эмоциональных состояний в процессе делового общения; способов и методов ведения переговоров, разрешения 	<p>тестовые задания (0-13 баллов); реферат, коллоквиум, разноуровневые задачи и интерактивные задания (0-6 баллов)</p> <p>вопросы к зачету (0-15 баллов)</p>

	конфликтных ситуаций; выполнения профессиональных обязанностей с учетом принятия стратегических и тактических решений по формированию управленческих решений, поддержке репутации, а также поиском путей выхода из кризисной ситуации	
--	---	--

Все комплекты оценочных средств (контрольно-измерительных материалов), необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (модуля) подробно представлены в документе «Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)».

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Основная учебная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425851>
2. УМК по дисциплине «Деловые коммуникации и основы переговорного процесса» / Короткова Г.В. – Мичуринск:Издательство Мичуринского ГАУ, 2018

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426318>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/424017>

7.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Веб-сайт словарей издательства Longman. [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.longman.com/dictionaries/
2. Веб-сайт компьютерных словарей [Электронный ресурс] - Режим доступа: // www.dictionary.com
3. Деловая культура и психология общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.syntone.ru/library/parables/content/4714.html>
4. Деловой мир [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://delovoymir.biz/ru/about/>
5. Культура делового общения [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://kak-bog.ru/kultura-delovogo-obshcheniya>
6. Национальный корпус русского языка [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://ruscorpora.ru/>
7. Открытый корпус [Электронный ресурс] - Режим доступа: // <http://opencorpora.org>
8. Словари и энциклопедии [Электронный ресурс] - Режим доступа: [www.academic.ru](http://www.academic.ru;); www.slovari.ru

9. Социальная психология [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovye-peregovory.html>
10. Языковая энциклопедия [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lingvisto.org>
11. PRO-ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО: портал для руководителей служб ДОУ и секретарей всех уровней [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.sekretariat.ru>

7.4. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

1. Крутикова В.В. Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы для обучающихся очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»/ В.В.Крутикова; ФГБОУ ВО Мичуринский государственный аграрный университет — Мичуринск: Изд-во Мичуринский ГАУ, 2023. — 41с.

7.5. Информационные и цифровые технологии (программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы)

Учебная дисциплина (модуль) предусматривает освоение информационных и цифровых технологий. Реализация цифровых технологий в образовательном пространстве является одной из важнейших целей образования, дающей возможность развивать конкурентоспособные качества обучающихся как будущих высококвалифицированных специалистов.

Цифровые технологии предусматривают развитие навыков эффективного решения задач профессионального, социального, личностного характера с использованием различных видов коммуникационных технологий. Освоение цифровых технологий в рамках данной дисциплины (модуля) ориентировано на способность безопасно и надлежащим образом получать доступ, управлять, интегрировать, обмениваться, оценивать и создавать информацию с помощью цифровых устройств и сетевых технологий. Формирование цифровой компетентности предполагает работу с данными, владение инструментами для коммуникации.

7.4.1 Электронно-библиотечная системы и базы данных

1. ООО «ЭБС ЛАНЬ» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг от 10.03.2020 № ЭБ СУ 437/20/25 (Сетевая электронная библиотека)
2. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 03.04.2023 № 1)
3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» (<https://e.lanbook.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям ООО «Издательство Лань» от 06.04.2023 № 2)
4. База данных электронных информационных ресурсов ФГБНУ ЦНСХБ (договор по обеспечению доступа к электронным информационным ресурсам ФГБНУ ЦНСХБ через терминал удаленного доступа (ТУД ФГБНУ ЦНСХБ) от 07.04.2023 № б/н)
5. Электронно-библиотечная система «AgriLib» ФГБОУ ВО РГАЗУ (<http://ebs.rgazu.ru/>) (дополнительное соглашение на предоставление доступа от 13.04.2023 № б/н к Лицензионному договору от 04.07.2013 № 27)

6. Электронная библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: Коллекции «Базовый массив» и «Колос-с. Сельское хозяйство» (<https://rucont.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа от 04.04.2023 № 2702/бп22)

7. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (<https://urait.ru/>) (договор на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» от 06.04.2023 № 6)

8. Электронно-библиотечная система «Вернадский» (<https://vernadsky-lib.ru>) (договор на безвозмездное использование произведений от 26.03.2020 № 14/20/25)

9. База данных НЭБ «Национальная электронная библиотека» (<https://rusneb.ru/>) (договор о подключении к НЭБ и предоставлении доступа к объектам НЭБ от 01.08.2018 № 101/НЭБ/4712)

10. Соглашение о сотрудничестве по оказанию библиотечно-информационных и социокультурных услуг пользователям университета из числа инвалидов по зрению, слабовидящих, инвалидов других категорий с ограниченным доступом к информации, лиц, имеющих трудности с чтением плоскочечатного текста ТОГБУК «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина» (<https://www.tambovlib.ru>) (соглашение о сотрудничестве от 16.09.2021 № б/н)

7.4.2. Информационные справочные системы

1. Справочная правовая система КонсультантПлюс (договор поставки и сопровождения экземпляров систем КонсультантПлюс от 03.02.2023 № 11481 /13900/ЭС)

2. Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (договор на услуги по сопровождению от 22.12.2022 № 194-01/2023)

7.5.3. Современные профессиональные базы данных

1. База данных нормативно-правовых актов информационно-образовательной программы «Росметод» (договор от 11.07.2022 № 530/2022)

2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU – российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования - <https://elibrary.ru/>

3. Портал открытых данных Российской Федерации - <https://data.gov.ru/>

4. Открытые данные Федеральной службы государственной статистики - <https://rosstat.gov.ru/opendata>

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

№	Наименование	Разработчик ПО (правообладатель)	Доступность (лицензионное, свободно распространяемое)	Ссылка на Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД (при наличии)	Реквизиты подтверждающего документа (при наличии)
1	MicrosoftWindows, OfficeProfessional	MicrosoftCorporation	Лицензионное	-	Лицензия от 04.06.2015 № 65291651 срок действия: бессрочно
2	Антивирусное программное обеспечение KasperskyEndpointSecurity для бизнеса	АО «Лаборатория Касперского» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/366574/?sphrase_id=415165	Сублицензионный договор с ООО «Софттекс» от 06.07.2022 № б/н, срок действия: с 22.11.2022 по 22.11.2023
3	МойОфисСтандартгн	ООО «Новые	Лицензионное	https://reestr.digital.g	Контракт с ООО

	ый - Офисный пакет для работы с документами и почтой (myoffice.ru)	облачные технологии» (Россия)		ov.ru/reestr/301631/? sphrase_id=2698444	«Рубикон» от 24.04.2019 № 03641000008190000 12 срок действия: бессрочно
4	Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ» (https://docs.antiplagiatus.ru)	АО «Антиплагиат» (Россия)	Лицензионное	https://reestr.digital.gov.ru/reestr/303350/?sphrase_id=2698186	Лицензионный договор с АО «Антиплагиат» от 17.04.2023 № 6627, срок действия: с 17.04.2023 по 16.04.2024
5	AcrobatReader - просмотр документов PDF, DjVU	AdobeSystems	Свободно распространяем ое	-	-
6	FoxitReader - просмотр документов PDF, DjVU	FoxitCorporation	Свободно распространяем ое	-	-

7.4.5. Цифровые инструменты, применяемые в образовательном процессе

1. LMS-платформа Moodle
2. Виртуальная доска Миров: miro.com
3. Виртуальная доска SBoard <https://sboard.online>
4. Виртуальная доска Padlet: <https://ru.padlet.com>
5. Облачные сервисы: Яндекс.Диск, Облако Mail.ru
6. Сервисы опросов: Яндекс Формы, MyQuiz
7. Сервисы видеосвязи: Яндекс телемост, Webinar.ru
8. Сервис совместной работы над проектами для небольших групп Trello <http://www.trello.com>

7.4.6. Цифровые технологии, применяемые при изучении дисциплины

№	Цифровые технологии	Виды учебной работы, выполняемые с применением цифровой технологии	Формируемые компетенции
1.	Облачные технологии	Лекции Практические занятия	ПК-9: способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; ПК-11: владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного

			<p>мнения.</p> <p>ПК-19: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды</p>
2.	Большие данные	<p>Лекции</p> <p>Практические занятия</p>	<p>ПК-9: способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;</p> <p>ПК-11: владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения.</p> <p>ПК-19: способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды</p>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование помещений и помещений	Оснащенность	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (ул. Интернациональная, дом № 101, 1/303)</p>	<p>1. Ноутбук Asus K50AF M600/3G500/Gb (инв. № 2101045176)</p> <p>2. Демонстрационное оборудование:</p> <p>3. Проектор Acer X113PH SVGA/DLP/3D/3000 Lm/13000:1/HDMI/10000 Hrs2.5kg (инв. № 21013400768)</p> <p>4. Экран настенный Digis Optimal-C формат 1:1 (200*200) MW DSOS-1103. (инв. № 21013400767)</p> <p>5. Кронштейн ARM Media PROJECTOR-4. (код 990991)</p> <p>Аудитория обеспечена посадочными местами, используется раздаточный</p>	<p>1. Лицензия от 31.12.2013 № 49413124: Microsoft Windows XP, 7.</p> <p>2. Ассоциация менеджеров www.amr.ru</p> <p>3. Эксперты рынка труда www.lmexperts.ru</p> <p>4. Ассоциация консультантов по подбору персонала www.apsc.ru</p>

		иллюстративный материал, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.	
2	Помещение для самостоятельной работы (ул. Интернациональная, дом № 101, 1/304)	Компьютер Intel Original LG A775 Dual Core Монитор Samsung 19 (инв. №2101045152, 2101045151, 2101045150, 2101045149, 2101045148, 2101045147, 2101045146, 2101045145, 2101045144, 2101045143, 2101045142, 2101045141, 2101045140, 2101045139, 2101045138), Компьютерная техника подключена к сети «Интернет» и обеспечена доступом к ЭИОС университета.	1. Лицензия от 31.12.2013 № 49413124: Microsoft Windows XP, 7. 2. Statistica Ultimate Контракт №0364100000818000014 от 07.05.2018 г. 3. Программный комплекс «АСТ-Plus» версии 4.x.x с аппаратным ключом защиты (сервер, плеер, администратор, статистика) (лицензионный договор от 18.10.2016 № Л21/16). 4. Программное обеспечение «Антиплагиат. ВУЗ» - срок 1 год – лицензионный договор №193 от 21.03.2018 г. 5. Ассоциация менеджеров www.amr.ru 6. Эксперты рынка труда www.lmexperts.ru 7. Ассоциация консультантов по подбору персонала www.apsc.ru

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04. Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1567 от 10.12.2014 г.

Автор(ы): Зав. кафедры экономической безопасности и права,
к.ф.н.

Руднева Н.И.

Рецензент: доцент кафедры управления и делового администрирования,
кандидат экономических наук

Крутикова В.В.

Программа рассмотрена на заседании кафедры правового обеспечения протокол № 9 от «26» мая 2015 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления протокол №10 от «23» июня 2015 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО

Программа рассмотрена на заседании кафедры правового обеспечения протокол № 12 от «22» июня 2016 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №11 от «14» июня 2016 г.

Программа утверждена Решением учебно-методического совета университета протокол №10 от 20 июня 2016 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры правового обеспечения протокол №9 от «17» апреля 2017 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №9 от «18» апреля 2017 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №8 от 20 апреля 2017 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права: протокол № 9 от 12 апреля 2018 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления: протокол № 9 от 17 апреля 2018 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета: протокол № 10 от 26 апреля 2018 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол № 9 от 22 апреля 2019 г.

Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления: протокол № 8 от 23 апреля 2019 г.

Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета: протокол № 8 от 25 апреля 2019 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол №10 от 17 апреля 2020 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Института экономики и управления: протокол №8 от 21 апреля 2020 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета: протокол №8 от 23 апреля 2020г

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол № 9 от 19 апреля 2021 г
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол № 8 от 20 апреля 2021
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол № 8 от 22 апреля 2021 года

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол №9 от 18 апреля 2022 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №8 от 19 апреля 2022 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №8 от 21 апреля 2022 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол №11 от 09 июня 2023 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №10 от 20 июня 2023 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №10 от 22 июня 2023 г.

Программа переработана и дополнена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.
Программа рассмотрена на заседании кафедры экономической безопасности и права протокол №11 от 06 мая 2024 г.
Программа рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии института экономики и управления Мичуринского ГАУ протокол №9 от 21 мая 2024 г.
Программа утверждена Решением Учебно-методического совета университета протокол №9 от 23 мая 2024 г.

Оригинал документа хранится на кафедре управления и делового администрирования