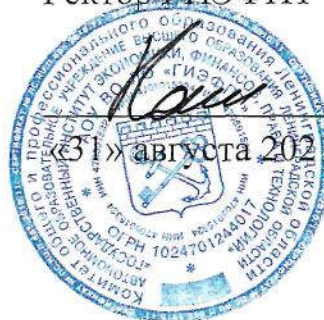


Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
43.03.01 - Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Форма обучения
заочная

Гатчина
2021

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис направленность (профиль) подготовки – Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры менеджмента _____ / Л.Б. Перелыгина.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента 30.08.2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / В.Н. Чумаков

Руководитель ОП _____ / Л.Б. Перелыгина

Содержание

с.

1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	10
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	14
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	17
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	18
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	18

1. Пояснительная записка

Курс «Деловые коммуникации» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.01-Сервис. Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является развитие у студентов навыков обоснованной и всесторонней оценки деловых коммуникаций на основе обобщения знаний и практического опыта в области межличностных коммуникаций.

Задачи дисциплины:

1. Дать студентам целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
2. Дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного и муниципального служащего;
3. Сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
4. Сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
5. Сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» участвует в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает сущность и необходимость социальных взаимодействий и реализации стратегии сотрудничества в процессе решения профессиональных задач	Знания: Потребностей и интересов участников социальных взаимодействий, осуществляемых при оказании услуг; основ реализации стратегии сотрудничества с учётом потребностей и интересов участников социальных взаимодействий; Умения: Выявлять потребности и интересы участников социальных взаимодействий, осуществляемых при оказании услуг; определять принципы использования стратегии сотрудничества для развития предприятия услуг с учётом потребностей и интересов участников взаимодействий; Навыки: Учёта принципов использования стратегии сотрудничества в процессе оказания услуг
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1 использует знания основных норм и правил русского языка для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах	Знания: Сущности и особенностей деловых коммуникации в сфере услуг при удовлетворении потребностей потребителей Умения: Выбора видов коммуникативных процессов с учетом потребностей потребителей на предприятии сферы услуг Навыки: Организации коммуникативных процессов на предприятии сферы услуг для целей удовлетворения потребностей потребителей с учетом норм и правил русского языка
ПК-4- Способен обеспечить соответствие маркетингового плана торгово-промышленной выставки концепции и бизнес-плану	ПК-4.И-1. Координация взаимодействия структурных подразделений организации по вопросам разработки и реализации мероприятий маркетингового плана торгово-промышленной выставки.	Знания: Влияния национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон на процессы формирования и удовлетворения потребностей; основных потребностей людей в продуктах и услугах сферы торгово-выставочной деятельности; особенностей учета потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон при проведении встреч, переговоров и презентаций Умения: Систематизировать информацию о национальных, корпоративных и иных особенностях потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон для целей более полного удовлетворения их потребностей; организовывать деловые встречи с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон; Навыки: Выявления и удовлетворения потребностей потребителей услуг торгово-выставочной деятельности с учётом их национальных,

		корпоративных и иных особенностей; проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы торгово-выставочной деятельности с учётом потребностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон
--	--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.01 – Сервис – Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-3	Управление проектами Управление персоналом в профессиональной деятельности	-	Производственная практика (Преддипломная практика)
УК-4	Русский язык и культура речи Иностранный язык Иностранный язык делового общения/ Иностранный язык в профессиональной деятельности Учебная практика (Ознакомительная практика)	Документационное обеспечение управления Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-4	Правовое регулирование торгово-выставочной деятельности Иностранный язык делового общения /Иностранный язык в профессиональной деятельности	Маркетинговые коммуникации/ Управление конкурентоспособностью предприятия Производственная практика (организационно-управленческая)	-

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Курс		№ курса 4	Всего
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	4	4
	Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа		94	94
Вид промежуточной аттестации (конт.раб./ самост. раб.)	Зачет	0,25/3,75	4

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	самост. работа	
1.	Понятие и основные элементы межличностной и деловых коммуникаций.	17	1	1	15	Возникновение управления и роль коммуникации. Исторические периоды развития научной управленческой мысли. Управленческие революции и роль коммуникации. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон) Научное осмысление коммуникационных

						процессов в рамках научной школы человеческих отношений. Школа социальных систем. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении
2.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.	17	1	1	15	Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций. Принципы социального управления в деловой коммуникации. Эффекты коммуникаций, создающие условия для координации деятельности предприятий.
3.	Каналы и средства делового общения и организация обратной связи.	18	1	1	16	Особенности предприятий сервиса и роль коммуникативных процессов в их деятельности. Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне. Особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне. Инструменты внутренних коммуникаций: анкетирование, обратная связь, корпоративный сайт, СМИ, стенды, сообщения и т.д, корпоративное обучение, тренинги, совещания, собрания, выступления руководства, разработка и внедрение корпоративных стандартов.
4.	Восприятие, слушание и убеждение в деловых коммуникациях. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	18	1	1	16	Деловая беседа как форма коммуникации. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы. Способы воздействия на подчиненного. Устные и письменные деловые коммуникации. Профессиональные термины в деловой коммуникации. Деловое совещание: особенности различных типов совещаний. Стратегии ведения деловых переговоров. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Презентация как форма деловой коммуникации. Особенности дебатов как формы коммуникации.
5	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в сфере	17	-	1	16	Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях. Причины, функции и типологии конфликтов. Инновационный конфликт. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в коммуникационных процессах. Сущность и роль

	государственного и муниципального управления.					стресса в деловой коммуникации. Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Использование средств коммуникационных процессов в разрешении конфликтов.
6	Процесс принятия потребительских решений в сфере сервиса	17	-	1	16	Клиентурные отношения на предприятиях сервиса. Потребители в клиентурных отношениях. Национальные, корпоративные и иные особенности потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий гостеприимства и общественного питания; их учет в коммуникативных процессах; Психологические особенности потребителя. Учет в коммуникативных процессах психологических особенностей потребителя. Выбор эффективных коммуникационных процессов. Современные клиентские коммуникационные сервисы. Call-центры. Эффективное использование телефона, электронной почты, социальных сетей.
Зачет		4		0,25	3,75	
Итого за 4 курс		108	4	6,25	97,75	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	31	Консультация преподавателя, устное собеседование творческие задания эссе
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	31	Выступление с докладом, ответы на дискуссионные вопросы кейсы, , круглые столы,
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	32	Тесты, контрольные работы,
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету/экзамену, итоговый тест)	3,75	Устное собеседование, тестирование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. —М.: Издательство Юрайт, 2018. —258 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574

2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —169 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-411649

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. —5-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2020. —193 с. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Деловые коммуникации»

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)

1. Публичная речь: ее виды и их специфика.
2. Интернет и его роль в речевом общении.
3. Художественная образность деловой речи.
4. Деловая репутация.
5. Имидж делового человека.
6. Характеристика моделей общения.
7. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
8. Принципы и методы организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах.
9. Эффекты деловой коммуникации.
10. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
11. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
12. Селективность восприятия и способы ее преодоления.
13. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.

14. Понятие языковой личности
15. Коммуниканты: правила взаимодействия.
16. Принципы эффективного слушания.
17. Коммуникативные стили поведения лидера.
18. Эффекты деловой коммуникации.
19. Вертикальные коммуникации в организации.
20. Коммуникативная компетентность менеджера

Примерные практико-ориентированные задания

Задание 1. Осуществить экономический анализ человеческих потребностей.
Потребности и спрос: сущность рыночного механизма

Задание 2. Дать общую характеристику потребительского рынка в современной России и потребительского поведения россиян.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ, от 14.03.2020 N 1-ФКЗ).// Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.07.2020, N 0001202007040001.

2. «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ. // Российская газета. - № 206. - 19.10.1999.

3. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ. // Собрание законодательства РФ. – 06.10.2003. - N 40. - ст. 3822.

4. «О стратегическом планировании в Российской Федерации». Федеральный закон от 28.06.2014 №172-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июня 2014 г. N 26 (часть I) ст. 3378

5. «О противодействии коррупции». Федеральный закон от 25.12.2008 №273-ФЗ.// Собрание законодательства РФ. - 29.12.2008. - №52 (ч. 1). - ст. 6228.

6. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Указ Президента РФ от 07.05.2018 № 204. // Собрание законодательства РФ. -14.05.2018. - № 20. - ст. 2817.

б) основная литература:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. —М.: Издательство Юрайт, 2018. —258 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574

2.Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. —2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. —169 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-411649

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. —5-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493

в) дополнительная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. —7-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —408 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-412564

2.Деловая письменная речь: учебно -практическое пособие/ Н. И. Демидова, Ю. А. Южакова. - Рязань :РГУ им. С. А. Есенина, 20062.Делопроизводство: учебное пособие/ Т. В. Кугушева. -Ростов-на/Д : Феникс, 20073.Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —163 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-422837

3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата/ В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —308 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352

4.Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. —2-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —150 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-413352

[online.ru/book/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta-410034](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta-410034)

5. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 158 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-414804

6. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 136 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/trening-lichnostnogo-rosta-422828

7. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 430 с. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905

г) ресурсы сети «Интернет»:

1) электронные профильные журналы

1. Журнал "Вопросы государственного и муниципального управления". [Электронный ресурс]. URL: <https://vgmu.hse.ru/archive.html>.

2. Журнал факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова «Государственное управление. Электронный вестник». [Электронный ресурс]. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/page_1.html.

3. Журнал "Народонаселение" Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт социально-экономических проблем народонаселения Российской академии наук (ИСЭПН РАН) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.isesp-ras.ru/narodonaselenie/info/>.

4. Научный интернет-журнал "Семья и социально-демографические исследования". [Электронный ресурс]. URL: <https://riss.ru/demography/demography-science-journal/>.

2) электронные профильные базы данных/ сайты

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>.

2. Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru>.

3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.government.ru>.

4. Официальный сайт Государственной Думы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. <http://www.duma.gov.ru>.

5. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rosmintrud.ru/>

6. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/>

7. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pravo.gov.ru/>

8. Портал государственных программ РФ. [Электронный ресурс]. URL: <https://programs.gov.ru/Portal/>

9. Реестр документов стратегического планирования. Государственная автоматизированная информационная система "Управление". [Электронный ресурс]. URL: <http://gasu.gov.ru/stratdocuments>.

10. Официальные сайты органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических

навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине *«Деловые коммуникации»* представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, теста. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Деловые коммуникации»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудио файлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);
- 5) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 6) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- 7) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 8) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 9) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru
- 10) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11