

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

38.03.04 – Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Государственное и муниципальное управление

Форма обучения
очная

Гатчина
2021

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик:

к.э.н., декан заочного факультета _____/Перелыгина Л.Б.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «27» августа 2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / В.Н.Чумаков

Руководитель ОП _____ / И.Н. Якимчук

Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
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.....	6
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)	13
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	16
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	17
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 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление. 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 следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Выбирает приемлемые стиль и средства осуществления деловых коммуникаций (в том числе с использованием цифровых средств)	<p>Знания: основных элементов, норм и правил межличностной и деловой коммуникации; принципов и методов организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах.</p> <p>Умения: учитывать психологические особенности личности, деловые качества коммуникантов для решения задач межличностного взаимодействия; логически верно с аргументацией строить устную и письменную речь в ходе делового общения.</p> <p>Навыки: применения основных методов и приемов устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.2. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления (в том числе с использованием цифровых средств)	<p>Знания: принципов и закономерностей проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; основ речевой, логической культуры делового общения; роли невербальных коммуникаций в деловом общении.</p> <p>Умения: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по преодолению коммуникативных барьеров; выступать перед аудиторией; анализировать проведенную деловую встречу с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p> <p>Навыки: делового общения, в том числе с использованием электронных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления; ведения переговоров, совещаний; осуществления деловой переписки.</p>

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной для подготовки студентов по направлению 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

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-4	Иностранный язык (1, 2, 3 сем.) Русский язык и культура речи (1 сем.) Иностранный язык в профессиональной сфере (4 сем.)	Иностранный язык в профессиональной сфере (5 сем.)	Иностранный язык в профессиональной сфере (6 сем.) Производственная практика (Преддипломная практика) (8 сем.)
ОПК-7	Социология (3 сем.) Учебная практика (Ознакомительная практика) (4 сем.)	-	Управление общественными отношениями (7 сем.) Производственная практика (Преддипломная практика) (8 сем.)

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 зачетных единиц или 108 академических часа.

Семестр		5 семестр	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108 / 3	108
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа		51	51
Вид промежуточной аттестации (конт. раб./ самост. раб.)	Зачет	0,25/8,75	9

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	Контактная работа			самост. работа	
			лекции	практич. занятия	лабор. занятия		
5 семестр							
1.	Понятие и основные элементы межличностной и деловых коммуникаций.	22	4	6	-	12	Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффекты деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Коммуникативная компетентность менеджера. Принципы и методы организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах в том числе в цифровой среде.
2.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.	18	2	6	-	10	Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, индентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллинджер.
3.	Каналы и средства делового общения и организация обратной связи.	20	4	6	-	10	Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, в том числе с использованием цифровых средств организации эффективной обратной связи. Принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения. Основы речевой, логической культуры делового

							общения.
4.	Восприятие, слушание и убеждение в деловых коммуникациях. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	20	4	6	-	10	Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении. Использование различных цифровых средств, позволяющих в ходе работы в команде, в том числе в цифровой среде, достигать поставленных целей.
5.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.	19	2	8	-	9	Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере государственного и муниципального управления: специфика, правила поведения. Умение принимать участие в информатизации деятельности органов публичной власти, в развитии и наполнении официальных интернет-сайтов государственных и муниципальных органов, организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, исходя из принципов открытости, но с учетом основных требований информационной безопасности
Зачет		9	0,25			8,75	
Итого		108	16	32	-	51	

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	15	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	18	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	18	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету, итоговый тест)	8,75	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. [Электронный ресурс]. URL: 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. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 169 с. [Электронный ресурс]. URL: 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. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 193 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493.

6. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Деловые коммуникации».

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

Примерные 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

1. Специфика форм делового взаимодействия: деловая беседа, совещание, конференция, «круглый стол».
2. Оцените имидж политического деятеля (на выбор).
3. Приведите правила деловой переписки.
4. Приведите примеры электронной коммуникации.
5. Укажите распространенные ошибки ораторов.

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. [Электронный ресурс]. URL: 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. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 169 с. [Электронный ресурс]. URL: 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. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 193 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493.

в) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 163 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-422837.

2. Каменская В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 150 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta-410034.

3. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения: учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. – М.: Издательство Юрайт, 2018. —158 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-414804

4. 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. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352.

5. 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. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 408 с. [Электронный ресурс]. URL: www.biblio-online.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-412564.

6. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста: учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 136 с. [Электронный ресурс]. URL: 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. [Электронный ресурс]. URL: 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 «Коммуникации. Медиа. Дизайн» [Электронный ресурс]. URL: <https://cmd-journal.hse.ru/>

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. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. 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.

- 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 можно проводить как в форме собеседования, так и в форме тестирования.

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 аудиофайлы);

- 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

Программное обеспечение:

- 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) Web-браузер (Google Chrome *GNU Lesser General Public License*);
 - 6) Пакет офисных программ OpenOffice (*GNU Lesser General Public License*);
 - 7) Пакет офисных программ LibreOffice (*GNU Lesser General Public License*);
 - 8) Программное обеспечение для просмотра изображений (FastStone Image Viewer *GNU Lesser General Public License*);
 - 9) Антивирус (Касперский Open Space Security *Проприетарная*).
 - 10) Растровый графический редактор (GIMP Image Manipulation Program *GNU Image Manipulation Program*);
 - 11) Растровый графический редактор (Paint.NET *GNU Image Manipulation Program*);
 - 12) Файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных (7-Zip *GNU Image Manipulation Program*);
 - 13) Программа для оптического распознавания символов (ABBYY FineReader *Проприетарная*);
 - 14) Аудиоредактор звуковых файлов, ориентированный на работу с несколькими дорожками (Auda city *GNU Image Manipulation Program*);
 - 15) Система автоматизированного проектирования и черчения (Autocad *Проприетарная*);
 - 16) Программное обеспечение для визуализации (3ds Max *Проприетарная*);
 - 17) Программное обеспечение для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (K-Lite Codec Pack *GNU Image Manipulation Program*);
 - 18) Файловый менеджер (Free Commander *GNU Image Manipulation Program*);
 - 19) Компьютерная программа для статистической обработки данных (SPSS Statistics *Проприетарная*);
- Информационные справочные системы:
- 1) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
- Профессиональные базы данных:

1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

2) Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru

3) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

Веб-сервисы

1) Организация видеоконференций. (Яндекс-телемост - <https://telemost.yandex.ru/>);

2) Хранение данных на серверах в облаке, совместное использование данных пользователями. (Яндекс-диск - <https://disk.yandex.ru/>);

3) Организация видеоконференций. (Zoom - <https://zoom.us/>).

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

Пропуцеровано и
прошито 18 листов

Зав. УМО

