Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт отраслевого менеджмента

Факультет экономики недвижимости

Кафедра Управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры Управления
недвижимостью, проблем
землепользования и ЖКХ

Протокол от «__» _____ 201__ г.

№ _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.12.1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки
38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Менеджмент недвижимости"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очно-заочная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор(ы)–составитель(и):
Аветова В.Р.

Заведующий кафедрой Управления недвижимостью, проблем землепользования и ЖКХ
д.т.н.,к.э.н. Богомольный Е.И.

СОДЕРЖАНИЕ

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

2. Объем дисциплины 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.12.1 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенции**	**Наименование этапа освоения компетенции**
ПК-7	Владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-плана и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-7.3.	Способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.12.1 «Деловые коммуникации» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	**Код этапа освоения компетенции**	**Результаты обучения**
ПС-16.025 С Организация строительного производства на участке строительства (объектах капитального строительства С/09.6 - Руководство работниками участка	ПК-7.3.	**на уровне знаний:** психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс основы речевой, логической культуры делового общения; основы коммуникационного процесса в организации; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения **на уровне умений:** применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего

строительства А Организация работы по управлению жилищным фондом на уровне местного самоуправления; А/02.6 - обеспечение заключения договоров социального найма, найма или аренды жилых и нежилых помещений; А/03.6 - обеспечение заключения договора с выбранной (созданной) организацией на управление муниципальным жилищным фондом; Е Руководство структурным подразделением организации, осуществляющим управление многоквартирным домом Е/04.6 - Взаимодействие с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти		поведения и учета совершенных ошибок; владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; **на уровне навыков:** подготовки публичных выступлений; информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций;

2. Объем дисциплины 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 и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины (модуля), час.												
		Всего	Семестр (триместр), курс											
			1	2	3	4	5	6	7	8				
Очно-заочная форма обучения														
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***32***								***32***				
лекционного типа (Л)		***16***								***16***				
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)														
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***16***								***16***				
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)														
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***148***								***148***				
Промежуточная аттестация	**форма**	***Э***								***Э***				
	час.	***36***								***36***				
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***216/6***								***216 /6***				

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина (Б1.В.ДВ.12.1). «Деловые коммуникации» входит в вариативную часть (дисциплины по выбору) дисциплин образовательной программы (Б1.В).

Дисциплина изучается в 8-м семестре.

По дисциплине осуществляется итоговый контроль в форме экзамена.

Содержание данной дисциплины опирается на содержание дисциплин: Б1.Б.16 «Управление человеческими ресурсами», Б1.Б7 «Психология», Б1.Б.18 «Корпоративная социальная ответственность», Б1.Б.13 «Теория менеджмента» и др.

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

Структура дисциплины
Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.			
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной

			Лекции	Практические занятия		**аттестации**
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса	22	2	2	18	
2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	22	2	2	18	
3	Этика и развитие деловой культуры в России	22	2	2	18	
4	Многомерность личности делового партнера	22	2	2	18	Эссе
5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	22	2	2	18	Диспут
6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	22	2	2	18	Диспут
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	24	2	2	20	Коллоквиум
8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	24	2	2	20	Коллоквиум
	Экзамен	36				
	Итого:	**216**	**16**	**16**	**148**	

Содержание дисциплины

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Содержание тем (разделов)**
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса	Понятия: «общение», «трансакция», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации», «психологическая игра», «эмоциональный интеллект». Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.

		Цели: формирование у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами. Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.
2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля. Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные). Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали». Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.
3	Этика и развитие деловой культуры в России	Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль автаркической власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм. Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых. Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи

		возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Основы деловой этики.
4	Многомерность личности делового партнера	Понятия: «бессознательные психические процессы», «психологическая защита», «экстраверсия», «интраверсия». Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении.
5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Использование эмоционального интеллекта.
6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др. Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров. Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Оферта, возможная реакция на

		предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.)
8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование). Техника аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов", сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, аппеляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.). Наиболее распространенные способы завершения переговоров (рекомендации Международного торгового центра). Национальные особенности деловой коммуникации. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:
– при проведении занятий лекционного типа:
Лекция-беседа, презентации

– при проведении занятий семинарского типа:
Защита эссе, диспут, коллоквиум

– при контроле результатов самостоятельной работы студентов:
Вопросы для самостоятельного изучения (подготовка эссе)

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамен с использованием метода «групповой проект»

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Темы к эссе по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроечной России.
2. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
3. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
4. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
5. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
6. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
7. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
8. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
9. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
10. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
11. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
12. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
13. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
14. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
15. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
16. Виды психологических игр в деловом общении (на примере 2-х игр).
17. Отличительные особенности российской публичной коммуникации.
18. Коммуникативные инструменты в работе с корпоративной культурой компании.
19. Роль доверия в коммуникациях на разных стадиях проектного цикла.
20. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.

21. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
22. Личность и коммуникации лидера.
23. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
24. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
25. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.
26. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
27. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.

Критерии оценки эссе:

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает: полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в основном). Обоснована актуальность работы. В процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы. Выбраны адекватные цели научный подход, методы, процедуры. Они в значительной степени реализованы в работе. Выводы имеют наглядный и проверяемый характер. Требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится: полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам. Обоснована практическая и теоретическая актуальность работы. В процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг теоретических и эмпирических источников. Выбраны и обоснованы применяемые научные подходы, методы и процедуры. Полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы. Оформление работы в целом соответствует существующим требованиям.

Оценка **«отлично»** предполагает: полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели. Обоснована практическая и теоретическая значимость работы. Проведен детальный анализ теоретических и эмпирических источников, выводы автора самостоятельны и аргументированы. Выбраны и подробно описаны применяемые в работе научные подходы, методы и процедуры. Содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, исследовательская часть (в курсовой работе) выполнена самостоятельно, методологически корректно и содержит достоверные и интересные выводы и положения. Оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Текст эссе оценивается 1 – 5 баллов.

Баллы снижаются за: не соответствие заявленных целей и задач теме изучения; ошибках в определении объекта и предмета изучения, не достижение поставленных целей, погрешности в оформлении.

Вопросы к диспуту по дисциплине «Деловые коммуникации»

Теоретические:

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

2. Виды и формы коммуникации

3. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия

4. Невербальные аспекты деловой коммуникации

5. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».

6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Прикладные:

1. Примеры непонимания из деловой практики

2. Структура личности в трансактном анализы.

3. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.

4. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах

5. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудиории.

6. Эмоциональный интеллект (EQ) и его роль в деловой коммуникации.

Вопросы к коллоквиуму по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. «Предпринимательское поведение для современного руководителя как новый стиль управления». Дайте характеристику руководителям как классу с точки зрения:

1.1 Экономического положения
1.2. Социального статуса
1.3. Отношения к власти
1.4. Предпринимательского проактивного поведения

2. “Психологические игры (по Э.Берну) как способ деструктивного общения»

2.1 Перечислите основные признаки психологических игр
2.2. Перечислите основные виды психологических игр в бизнесе
2.3. Какие результаты получают игроки
2.4. Как нейтрализовать психологические игры и игроков в общении

3. “Конструктивный и деструктивный конфликты»
3.1 Основные отличия видов конфликтов
3.2 Цикличность конфликтов
3.3 Техника ведения конструктивного конфликта
3.4 Примеры конструктивных конфликтов

4. «Роль эмоционального интеллекта в деловой коммуникации»

4.1 Что такое «эмоциональный интеллект»
4.2 Сферы применения
4.3 Примеры проявления эмоционального интеллекта в деятельности
4.4. Способы развития эмоционального интеллекта

Критерии правильности ответов на вопросы для коллоквиума:
При оценке ответов на вопросы для обсуждения и коллоквиума учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.
Ответ на вопрос оценивается 0 -10
•Каждый отвечает на 4 вопроса на теме коллоквиума
•Обязательные вопросы к коллегам и участие в дискуссии оцениваются в дополнительный 1 балл
•Максимальный балл 10

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-7	Владение навыками поэтапного контроля реализации бизнес-плана и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ	ПК-7.3	Способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности .

4.3.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ПК-7.3	Управленческие и организационно-хозяйственные исследования на предприятии.	Проводит исследования на предприятии. Владеет понятиями потенциала

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
		предприятия, состава и классификации основных и оборотных средств, систем оплаты труда, основ действующего налогового законодательства Разработаны проекты - внедрены и использованы в профессиональной деятельности информационные системы с учетом процесса сервиса; разработаны, реализованы и оценены инновационные процессы. Разработана программа внедрения технологических и продуктовых инноваций Разработана программа организационных изменений

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Групповой проект к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации»

Для итоговой оценки на зачете студенты готовят групповой проект. Группы по 3-4 человека. Студенты принимают участие в любом по выбору отраслевом научном коммуникативном мероприятии.

Студенты посещают различные секции и круглые столы в рамках отраслевого мероприятия, по результатам посещения подготавливается письменный отчет. В процессе сбора материала для отчета студенты могут выбрать **одно из направлений самостоятельной работы**, по которому будет проведен анализ полученной информации:

1. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии
2. Коммуникационный консалтинг как ресурс делового общения руководителя
3. Национальные стереотипы в коммуникациях.
4. Актуальные инвестиционные проекты в современных условиях
5. Основные подходы к разработке успешного инвестиционного проекта

6. Разработка ТЭО инвестиционного проекта и презентации для потенциальных инвесторов

7. Актуальные проблемы маркетинговых коммуникаций в практике компаний

8. Российский и зарубежный опыт рекламной и PR деятельности компаний

9. Актуальные подходы к ведению деловых коммуникаций у ведущих компании России и мира.

10. Влияние эмоционального интеллекта на успешность бизнеса в России и за рубежом.

11. Управление стрессом в публичном общении.

12. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции

В отчете студент должен описать само мероприятие, источники собранной им информации в рамках мероприятия и далее раскрыть подробно выбранную им проблему из приведенного выше перечня, изложить свою позицию по вопросу

По результатам участия в отраслевом мероприятии студенты формируют отчет. Примерный план-схема отчета включает:

1. Заголовок, Ф.И.О. студентов
2. Выбранное для анализа направление самостоятельной работы по отчету, проблема исследования
3. Основные проанализированные материалы исследования (перечень)
4. Краткий анализ комплекта собранных информационных материалов с мероприятия (слайды, презентации, фотографии, тезисы докладчиков, примеры кейсов, таблицы, рисунки и т.д.)
5. Описание ключевых сегментов компании (мероприятия)
6. Используемые маркетинговые технологии и условия их совершенствования
7. Какие методы сбора информации были использованы при написании отчета о мероприятии студентом
8. Итоги отчета, выводы и рекомендации, трудности подготовки
9. Подпись, число

Объем отчета составляет 3-5 страниц. В Приложении к работе студент должен привести копии документов, изученных в процессе участия в мероприятии, а также таблицы, рисунки и другой иллюстративный материал. Проект отчета представляется в виде устной 7-10 минутной презентации, в которой участвуют представители группы. В вопросно-ответной части презентации обязательно участвует вся группа.

Шкала оценивания студента

Баллы (рейтинговой оценки), %	**Оценка**	**Требования к знаниям**
100-81	*Экзамен с оценкой (5, «отлично»)*	– Оценка «отлично» выставляется студенту, если он: Знает: психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс основы речевой, логической культуры

		делового общения; основы коммуникационного процесса в организации; принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения Умеет: применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; владеть культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; Демонстрирует навыки: подготовки публичных выступлений; информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций;
80-61	*Экзамен с оценкой (4, «хорошо»)*	– Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60-41	*Экзамен с оценкой (3, «удовлетворительно»)*	– Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.

40-0	*Экзамен с оценкой 2, «неудовлетворительно»*	– Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. – Учебные достижения в семестровый период и результатами текущего контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия, а также самостоятельной работой студентов.

На лекциях объясняется новый материал, изучаются основы деловых коммуникаций.

На практических занятиях студенты закрепляют основные теоретические положения, делают практические задания, используя методики, полученные на лекционных занятиях. Особое внимание на практических занятиях уделяется отработке навыков студента применять полученные теоретические навыки в контексте своей профессиональной деятельности.

В рамках самостоятельной работы студенты углубляют и расширяют знания по темам дисциплины, вырабатывают навыки деловых коммуникаций.

Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в формах защиты эссе, коллоквиумы, диспуты по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о промежуточной аттестации студентов по программам ВО. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в форме экзамена.

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Текущий контроль успеваемости проводится в письменной и устной формах.

Практические занятия дисциплины «Деловые коммуникации» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и

компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем формируемых знаний и умений, которыми студент должен овладеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к экзамену.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22455.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24780
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39472

6.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24892
2. Билунд П., Кристиансен К. Игры, в которые не играют успешные люди. Мастер-класс практической психологии. М.2012
3. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
4. Бенджамин Б. Совсем другой разговор! М.2013
5. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
6. Самоукина Н. Деловые коммуникации компанией / – СПб. 2013.

6.3. Нормативные правовые документы

- Конституция РФ
- Закон РФ "Об образовании"
- Гражданский кодекс РФ

6.4. Интернет-ресурсы и справочные системы

http://www.e-c-m.ru/ - Эффективное Деловые коммуникации
http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/ - Вопросы управления
http://www.vedomosti.ru/ - Деловое издание
http://www.hbr.ru/ - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям
www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
www.google.ru / - Поисковая система
www.rambler.ru / - Поисковая система
www.yandex.ru / - Поисковая система
www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс

http://www.garant.ru/ - Гарант

7.Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.
OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»