

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Новочеркасский инженерно-мелиоративный институт
им. А.К. Кортунова ФГБОУ ВО Донской ГАУ

«Утверждаю»
Декан факультета БиСТ
Е.А. Носкова
« 22 » января 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина	Б1.О.06 Деловые коммуникации (шифр, наименование учебной дисциплины)
Направление подготовки	44.03.01 Педагогическое образование (код, полное наименование направления подготовки)
Направленность(и)	Обществознание (полное наименование направленности (ей) ОПОП направления подготовки)
Уровень образования	бакалавриат (бакалавриат, специалитет, магистратура)
Форма(ы) обучения	Очная, заочная (очная, очно-заочная, заочная)
Факультет	Бизнеса и социальных технологий, БиСТ (полное наименование факультета, сокращённое)
Кафедра	Менеджмента и информатики, МиИ (полное, сокращённое наименование кафедры)
ФГОС ВО (3++) направления утверждён приказом Минобрнауки России	№ 121 от 22.02.2018 (дата утверждения ФГОС ВО (3++), № приказа)
Год начала реализации ОП	2020

Разработчик (и) Доц., МиИ
(должность, кафедра)

(подпись)

М.В. Серeda
(Ф.И.О.)

Обсуждена и согласована:

Кафедра МиИ
(сокращённое наименование кафедры)

протокол № 5 от « 21 » 01 2020 г.

Заведующий кафедрой

(подпись)
Иванов
(подпись)

Иванов П.В.
(Ф.И.О.)

Заведующая библиотекой

Чалая
(подпись)

Чалая С.В.
(Ф.И.О.)

Учебно-методическая комиссия факультета

протокол № 6 от «22» 01 2020 г.

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, направлены на формирование следующих компетенций:

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и название универсальной компетенции	Индикатор достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
		УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности
		УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
		УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
Межкультурное взаимодействие	УК-5Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и название общепрофессиональной компетенции	Индикатор достижения общепрофессиональной компетенции
Взаимодействие с участниками образовательных отношений	ОПК-7 Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК - 7.2 Умеет: выбирать формы, методы, приемы взаимодействия с разными участниками образовательного процесса (обучающимися, родителями, педагогами, администрацией) в соответствии с контекстом ситуации

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ

Вид учебной работы	Трудоемкость в часах				
	Очная форма			Заочная форма	
	семестр			курс	
	3		Итого	2	Итого
Аудиторная (контактная) работа (всего) в том числе:	42		42	12	12
Лекции	14		14	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	14		14	4	4
Практические занятия (ПЗ)	14		14	4	4
Семинары (С)					
Самостоятельная работа (всего) в том числе:	66		66	92	92
Курсовой проект (работа)					
Расчётно-графическая работа	20		20		
Реферат					
Контрольная работа				10	10
Другие виды самостоятельной работы	34		34	82	82
Подготовка к зачету					
Подготовка и сдача зачета	12		12	4	4
Общая трудоёмкость	часов		108	108	108
	ЗЕТ		3	3	3
- экзамен, зачёт	зачёт		зачёт	зачёт	зачёт
- курсовой проект (КП), курсовая работа (КР), расчётно - графическая (РГР), реферат (Реф), контрольная работа (Контр.), шт.	РГР		РГР	Контр.	Контр.

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Очная форма обучения

3.1.1 Разделы (темы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	семестр	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)						Э к з а м е н	Итого
			аудиторные			СРС				
			Лекции	Лаборат. работы	Практич. занятия (семинары)	Курсовой П / Р, РГР, реферат	Другие виды СРС			
1	Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики	3	4	2	4	6	12	-	28	
2	Профессиональные коммуникации	3	6	6	6	8	12	-	38	
3	Коммуникативная компетентность специалиста	3	4	6	4	6	10	-	30	
Подготовка к итоговому контролю		зачёт	3	-	-	-	12	-	12	
		экзамен		-	-	-	-	-		
ВСЕГО:			14	14	14	20	46	-	108	

3.1.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям).

№ раздела дисциплины из табл. 3.1.1	семестр	Темы и содержание лекций	Трудоемкость (час.)	Форма контроля (ПК)
1	3	1.Основные характеристики деловой коммуникации (понятие коммуникации, её функции и основные виды; особенности деловых коммуникаций; формы деловых коммуникаций; этические нормы и принципы межличностных коммуникаций; национальные особенности деловых коммуникаций).	2	ПК 1
1	3	2.Вербальная и невербальная коммуникация. (основы устного общения; виды речи; формы вербальной коммуникации; культура речи; виды невербальных средств общения; кинесические, проксеимические такесические и просодические средства устной речи; национальные особенности невербальных средств).	2	ПК 1
2	3	3. Формы деловой коммуникации (интерактивный метод: анализ конкретных ситуаций) (понятие и организация деловых переговоров и деловой беседы; аргументация в процессе деловых переговоров; публичное выступление).	2	ПК 1
2	3	4.Коммуникации в организациях (характеристики групповых процессов в организации; коммуникация как функция управления организацией; характеристики внутриорганизационных коммуникаций; виды коммуникаций между руководителем и подчиненными).	2	ПК 2
2	3	5.Внутрикорпоративный Public Relations (формирование коммуникаций внутри компании; средства внутриорганизационных коммуникаций; внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения; информационные технологии в деловых коммуникациях).	2	ПК 2
3	3	6.Основы коммуникативной компетентности специалиста (психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации в организации).	2	ПК 2
3	3	7.Коммуникации в конфликтных ситуациях (интерактивный метод: групповая дискуссия) (причины, виды и функции конфликтов; возникновение и развитие конфликтов; способы разрешения конфликтных ситуаций; ведение переговоров в конфликтных ситуациях; психотехнологии воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях; бизнес-коммуникации в условиях искажения информации).	2	ПК 2

3.1.3 Содержание разделов дисциплины (практические занятия).

№ раздела дисциплины из табл. 3.1.1	семестр	Наименование практических занятий	Трудоемкость(час.)	Формы конт- роля (ТК, ПК)
1	3	1. Многоплановый характер общения. Общение как коммуникация (интерактивный метод: тренинг, тесты, групповая дискуссия) (определение уровня общительности студента; сопоставление самооценки уровня общительности с точкой зрения других; формирование навыков коммуникативности; русский речевой этикет; критика и комплименты в деловой коммуникации).	2	ТК1
1	3	2. Вербальные и невербальные средства коммуникации (интерактивный метод: групповая дискуссия) (человеческая речь как источник информации; типы приема и передачи информации; умение слушать как условие эффективного делового общения; формирование вербального имиджа; самопрезентация; развитие чувствительности к невербальным средствам коммуникации; критерии понимания невербальной информации в общении; внешние проявления эмоциональных состояний; организация пространственной среды в деловой коммуникации).	2	ТК1
2	3	3. Эффективные тактики деловых переговоров, деловой беседы и дискуссии (интерактивный метод: case-study) (модели и стили деловых переговоров, конструктивные приемы ведения переговоров; структура деловой беседы, факторы успеха деловой беседы; методы и приемы ведения дискуссии; деловой разговор по телефону).	2	ТК 2
2	3	4. Особенности проведения деловых совещаний, публичное выступление (интерактивный метод: деловая игра) (типы совещаний, подготовка совещания, правила поведения на совещании, анализ проведенного совещания; требования к публичной речи, целевые установки речи и их классификация, замысел речи, создание текста речи, классификация видов речи; проведение пресс-конференции; презентация: цели и виды презентации).	2	ТК 2
2	3	5. Коммуникативный процесс в организации (определение наиболее эффективных средств коммуникации в организациях различных сфер деятельности; факторы позитивно и негативно влияющие на качество и эффективность функционирования коммуникаций; виды и основные типы коммуникационных сетей, их преимущества и недостатки; разработка этапов внутрикорпоративного PR-проекта, расчет бюджета внутрикорпоративного проекта).	2	ТК 2
3	3	6. Восприятие партнера по общению (интерактивный метод: работа в малых группах, творческие задания, тесты) (знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса; вопросы и ответы в деловой коммуникации; барьеры в общении).	2	ТК 3

3	3	7. Конфликты в межличностном общении и способы их разрешения (кодекс поведения в конфликте; диагностика собственного поведения и действий в конфликтных ситуациях; овладение навыками анализа конфликтных ситуаций; развитие способностей конструктивного взаимодействия в конфликте).	2	ТК 3
---	---	---	---	------

3.1.4 Лабораторные работы.

№ раздела дисциплины из табл. 3.1.1	семестр	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Формы контроля
1	3	1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы (интерактивный метод: решение ситуационных задач)	2	ТК1
1	3	2. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь (интерактивный метод: case-study)	2	ТК1
2	3	3. Формы деловых коммуникаций. Ролевая игра «Деловые переговоры» (интерактивный метод: деловая игра)	2	ТК2
2	3	4. Деловая переписка. Правила оформления документов. (интерактивный метод: решение ситуационных задач)	2	ТК2
2	3	5. Личность как субъект деловых коммуникаций (интерактивный метод: деловая игра)	2	ТК2
3	3	6. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации (интерактивный метод: решение ситуационных задач)	2	ТК3
3	3	7. Конфликтные ситуации в коммуникациях (интерактивный метод: работа в малых группах)	2	ТК3

3.1.5 Самостоятельная работа.

№ раздела дисциплины из табл. 3.1.1	семестр	Виды и содержание самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (час.)	Контроль выполнения работы (номера ПК и/или ТК, ИК)
1	3	- Подготовка к лекциям, практическим занятиям и лабораторным работам. - Выполнение РГР раздела 1	16	ПК 1, ТК 1
2	3	- Подготовка к лекциям, практическим занятиям и лабораторным работам. -Выполнение РГР раздела 2	20	ПК 2, ТК 2
3	3	- Подготовка к лекциям, практическим занятиям и лабораторным работам. -Подготовка к защите РГР.	18	ПК 2, ТК 3
	5	Подготовка и сдача зачета	12	ИК
		Всего	66	

3.2 Заочная форма обучения

3.2.1 Разделы (темы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины		курс	Виды учебной работы и трудоёмкость (в часах)						
				аудиторные			СРС		Экзамен	
				Лекции	Лаборат. работы	Практич. занятия (семинары)	Контрольная работа	Другие виды СРС		
1	Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики		2	2	2	2	5	36	-	47
2	Профессиональные коммуникации в организации		2	2	2	2	5	46	-	57
Подготовка к итоговому контролю		зачёт	2	-	-	-	-	4	-	4
		экзамен		-	-	-	-	-	-	-
ВСЕГО:				4	4	4	10	86		108

3.2.2 Содержание разделов дисциплины (по лекциям).

№ раздела дисциплины из табл. 3.2.1	курс	Темы и содержание лекций	Трудоемкость (час.)
1	2	1.Общая характеристика деловых коммуникаций (коммуникация: определение и структура, функции и виды коммуникации; особенности деловой коммуникации; виды деловых коммуникаций, вербальная и невербальная коммуникация, этические нормы и принципы межличностных коммуникаций; национальные особенности делового общения).	2
2	2	2. Коммуникации в организациях (коммуникация как функция управления организацией; характеристики внутриорганизационных коммуникаций; характеристики групповых процессов в организации; виды коммуникаций между руководителем и подчиненными; средства внутриорганизационных коммуникаций; информационные технологии в деловых коммуникациях).	1
2	2	3. Формы деловой коммуникации (понятие и организация деловых переговоров и деловой беседы; аргументация в процессе деловых переговоров; публичное выступление).	1

3.2.3. Содержание разделов дисциплины (практические занятия).

№ раздела дисциплины из табл. 3.2.1	курс	Наименование практических занятий	Трудоемкость (час.)
1	2	1. Многоплановый характер общения. Общение как коммуникация (определение уровня общительности студента, формирование навыков коммуникативности; критерии понимания невербальной информации в общении; овладение навыками невербальной экспрессии, основы устного общения; виды речи; формы вербальной коммуникации; культура речи; виды невербальных средств общения; кинесические, проксемические, такесические и просодические средства устной речи; национальные особенности невербальных средств)	2
2	2	2. Коммуникативный процесс в организации (интерактивный метод: деловая игра (2 часа)) (определение наиболее эффективных средств коммуникации в организациях различных сфер деятельности; построение коммуникационных сетей в организации; разработка этапов внутрикорпоративного PR-проекта, публичные выступления, деловые переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, дискуссии, деловой разговор по телефону; умение слушать как условие эффективного делового общения, электронные коммуникации, конфликты в межличностном общении и способы их разрешения).	2

3.2.4 Лабораторные работы.

№ раздела дисциплины из табл. 3.2.1	курс	Наименование лабораторных работ	Трудоем- кость (час.)
1	2	1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь. Формы деловых коммуникаций. Ролевая игра «Деловые переговоры». Деловая переписка. Правила оформления документов. (интерактивные методы: решение ситуационных задач, деловая игра, case-study)	2
2	2	2. Личность как субъект деловых коммуникаций. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Конфликтные ситуации в коммуникациях (интерактивные методы: работа в малых группах, деловая игра, решение ситуационных задач)	2

3.2.5 Самостоятельная работа.

№ раздела дисциплины из табл. 3.2.1	курс	Виды и содержание самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (час.)
1,2	2	Выполнение контрольной работы.	10
1	2	Изучение теоретического материала. Подготовка к лекционным и практическим занятиям, лабораторным работам.	36
2	2	Изучение теоретического материала. Подготовка к лекционным и практическим занятиям, лабораторным работам.	46
Подготовка к итоговому контролю (зачёт)			4
ВСЕГО:			96

3.3 Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Код и наименование индикаторов компетенций	Виды занятий				
	лекции	лабораторные занятия	практические (семинарские) занятия	КП, КР, РГР, Реф., Контр. работа	СРС
УК-3.1	+	+	+	+	+
УК-3.2	+	+	+	+	+
УК-3.3	+	+	+	+	+
УК-3.4	+	-	+	+	+
УК-5.3	+	+	+	+	+
ОПК-7.2	+	+	+	+	+

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для контроля успеваемости студентов и результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации» применяется балльно – рейтинговая система. В системе оценочных средств используются:

- для контроля освоения теоретических знаний в течении семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК 1, ПК 2);
- для оценки практических знаний в течении семестра проводятся 3 текущих контроля (ТК 1, ТК 2, ТК 3).

Содержание вышеуказанных оценочных средств приводятся ниже.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 1:

1. Коммуникация. Определение и структура.
2. Функции и группы коммуникации.
3. Особенности деловой коммуникации.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления. Общение через переводчика
20. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
21. Этикет телефонного разговора.
22. Правила пользования мобильным телефоном.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 2:

1. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
2. Типы коммуникаций.
3. Формы и методы коммуникаций в организации.
4. Направления коммуникаций в организации.
5. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
6. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
7. Формирование коммуникаций внутри организации.
8. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
9. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
10. Убеждение в процессе делового общения.
11. Типы вопросов и способы их использования.
12. Барьеры коммуникации.
13. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
14. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
15. Модель конфликтного процесса и его последствия.
16. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
17. Классификация видов искажений информации.
18. Принципы эффективного выявления неистинной информации
19. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
20. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

ВОПРОСЫ

к зачёту (ИК) по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Коммуникация. Определение и структура.
2. Функции и группы коммуникации.
3. Особенности деловой коммуникации.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления.
20. Общение через переводчика.
21. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
22. Этикет телефонного разговора.
23. Правила пользования мобильным телефоном.
23. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
24. Типы коммуникаций.
25. Формы и методы коммуникаций в организации.
26. Направления коммуникаций в организации.
27. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
28. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
29. Формирование коммуникаций внутри организации.
30. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
31. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
32. Убеждение в процессе делового общения.
33. Типы вопросов и способы их использования.
34. Барьеры коммуникации.
35. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
36. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
37. Модель конфликтного процесса и его последствия.
38. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
39. Классификация видов искажений информации.
40. Принципы эффективного выявления неистинной информации
41. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
42. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

Расчетно-графическая работа на тему «Коммуникативные процессы в организации» выполняется студентом индивидуально во внеаудиторное время, самостоятельно по индивидуальным исходным данным варианта задания в соответствии с разработанными Методическими указаниями. После проверки и доработки указанных замечаний, работа защищается. При положительной оценке выполненной студентом работы на титульном листе ставится - "зачтено". Максималь-

ное количество баллов за РГР – 15 баллов.

Содержание расчетно-графической работы

Студенту предлагается выполнить расчетно-графическую работу на тему: «Коммуникативные процессы в организации», которая состоит из следующих заданий:

Введение

1. Организация обмена информацией в процессе деловых коммуникаций организации.
2. Разработка внутрикорпоративного PR-проекта.

Заключение

Контрольная работа студентов заочной формы обучения состоит из расчетных заданий, охватывающих курс дисциплины, и выполняется по одному из указанных вариантов. Выбор варианта определяется *по последним двум цифрам зачетной книжки*. Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика ее выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы.

Содержание контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине: «Деловые коммуникации» и состоит из трёх заданий:

Задание 1. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Основные характеристики деловых коммуникаций

Задание 2. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Деловые коммуникации как фактор эффективности менеджмента.

Задание 3. Практическое задание: Определение эффективности коммуникативных процессов в организации.

Для контроля успеваемости обучающихся и оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система, разработанная в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся в НИМИ ДГАУ.

Содержание текущего контроля ТК 1 (баллы: max 5, min 3):

- опрос, проверка домашнего задания.
- проверка выполнения РГР раздела 1.

Содержание текущего контроля ТК 2 (баллы: max 10, min 6):

- контрольная работа.
- проверка выполнения РГР раздела 2.

Содержание текущего контроля ТК 3 (баллы: max 15, min 9):

- опрос, проверка домашнего задания.
- защита РГР.

Содержание ИК (зачёт):

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 1 (баллы: max 20, min 12);

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 2 (баллы: max 20, min 12).

Промежуточная аттестация студентами очной формы обучения включающей в себя проведение *текущего (ТК), промежуточного (ПК) и итогового (ИК)* контроля по дисциплине.

Текущий контроль (ТК) осуществляется в течение семестра и проводится по практическим занятиям, а также по видам самостоятельной работы студентов (РГР).

В течение семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК1, ПК2). В ходе промежуточного контроля (**ПК**) проверяются теоретические знания. Данный контроль проводится по разделам (модулям) дисциплины 2 раза в течение семестра в установленное рабочей программой время.

Итоговый контроль (ИК) – это **зачёт** по дисциплине в целом.

Для студентов заочной формы обучения внутригодовой рейтинг знаний отсутствует, поэтому оценки выставляются при проведении промежуточной аттестации непосредственно на годовых зачетах.

Полный фонд оценочных средств, включающий текущий контроль успеваемости и перечень контрольно-измерительных материалов (КИМ) приведен в приложении к рабочей программе.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для контроля успеваемости студентов и результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации» применяется балльно – рейтинговая система. В системе оценочных средств используются:

- для контроля освоения теоретических знаний в течении семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК 1, ПК 2);
- для оценки практических знаний в течении семестра проводятся 3 текущих контроля (ТК 1, ТК 2, ТК 3).

Содержание вышеуказанных оценочных средств приводятся ниже.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 1:

1. Коммуникация. Определение и структура.
2. Функции и группы коммуникации.
3. Особенности деловой коммуникации.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления. Общение через переводчика
20. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
21. Этикет телефонного разговора.
22. Правила пользования мобильным телефоном.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 2:

1. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
2. Типы коммуникаций.
3. Формы и методы коммуникаций в организации.
4. Направления коммуникаций в организации.
5. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
6. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
7. Формирование коммуникаций внутри организации.
8. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
9. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
10. Убеждение в процессе делового общения.
11. Типы вопросов и способы их использования.
12. Барьеры коммуникации.
13. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
14. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.

15. Модель конфликтного процесса и его последствия.
16. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
17. Классификация видов искажений информации.
18. Принципы эффективного выявления неистинной информации
19. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
20. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

ВОПРОСЫ

к зачёту (ИК) по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Коммуникация. Определение и структура.
3. Функции и группы коммуникации.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления.
20. Общение через переводчика.
21. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
22. Этикет телефонного разговора.
23. Правила пользования мобильным телефоном.
24. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
25. Типы коммуникаций.
26. Формы и методы коммуникаций в организации.
27. Направления коммуникаций в организации.
28. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
29. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
30. Формирование коммуникаций внутри организации.
31. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
32. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
33. Убеждение в процессе делового общения.
34. Типы вопросов и способы их использования.
35. Барьеры коммуникации.
36. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
37. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
38. Модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
40. Классификация видов искажений информации.
41. Принципы эффективного выявления неистинной информации
42. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
43. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

Расчетно-графическая работа на тему «Коммуникативные процессы в организации» выполняется студентом индивидуально во внеаудиторное время, самостоятельно по индивидуальным исходным данным варианта задания в соответствии с разработанными Методическими указаниями. После проверки и доработки указанных замечаний, работа защищается. При положительной оценке выполненной студентом работы на титульном листе ставится - "зачтено". Максимальное количество баллов за РГР – 15 баллов.

Содержание расчетно-графической работы

Студенту предлагается выполнить расчетно-графическую работу на тему: «Коммуникативные процессы в организации», которая состоит из следующих заданий:

Введение

1. Организация обмена информацией в процессе деловых коммуникаций организации.
2. Разработка внутрикорпоративного PR-проекта.

Заключение

Контрольная работа студентов заочной формы обучения состоит из расчетных заданий, охватывающих курс дисциплины, и выполняется по одному из указанных вариантов. Выбор варианта определяется *по последним двум цифрам зачетной книжки*. Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика ее выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы.

Содержание контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине: «Деловые коммуникации» и состоит из трёх заданий:

Задание 1. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Основные характеристики деловых коммуникаций

Задание 2. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Деловые коммуникации как фактор эффективности менеджмента.

Задание 3. Практическое задание: Определение эффективности коммуникативных процессов в организации.

Для контроля успеваемости обучающихся и оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система, разработанная в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся в НИМИ ДГАУ.

Содержание текущего контроля ТК 1 (баллы: max 5, min 3):

- опрос, проверка домашнего задания.
- проверка выполнения РГР раздела 1.

Содержание текущего контроля ТК 2 (баллы: max 10, min 6):

- контрольная работа.
- проверка выполнения РГР раздела 2.

Содержание текущего контроля ТК 3 (баллы: max 15, min 9):

- опрос, проверка домашнего задания.
- защита РГР.

Содержание ИК (зачёт):

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 1 (баллы: max 20, min 12);

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 2 (баллы: max 20, min 12).

Промежуточная аттестация студентами очной формы обучения включающей в себя проведение *текущего (ТК), промежуточного (ПК) и итогового (ИК)* контроля по дисциплине.

Текущий контроль (ТК) осуществляется в течение семестра и проводится по практическим занятиям, а также по видам самостоятельной работы студентов (РГР).

В течение семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК1, ПК2). В ходе промежуточного контроля (ПК) проверяются теоретические знания. Данный контроль проводится по раз-

делам (модулям) дисциплины 2 раза в течение семестра в установленное рабочей программой время.

Итоговый контроль (ИК) – это зачёт по дисциплине в целом.

Полный фонд оценочных средств, включающий текущий контроль успеваемости и перечень контрольно-измерительных материалов (КИМ) приведен в приложении к рабочей программе.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Литература

Основная

1.Горфинкель, В. Я.

Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (дата обращения: 10.01.2020). - ISBN 5-238-00923-2. - Текст : электронный.

2.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 10.01.2020). - Текст : электронный.

3.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - 111 с. - б/ц. - Текст : непосредственный.- **3 экз.**

Дополнительная

1.Коноваленко, М.Ю.

Деловые коммуникации : учебник для бакалавров, обучению по экономическим направлению и специальности / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Гриф Мин. обр. - ISBN 978-5-9916-2718-4 : 375-29. - Текст : непосредственный.- **12 экз.**

2.Жернакова, М.Б.

Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров по направлению 080200 "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2014. - 370 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Гриф УМО. - ISBN 978-5-9916-3189-1 : 471-00. - Текст : непосредственный.-**5 экз.**

3.Титова, Л. Г.

Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> (дата обращения: 10.01.2020). - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный.

4. Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Гриф Мин. обр. - URL :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения: 10.01.2020). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный.

5.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : практикум [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 10.01.2020). - Текст : электронный.

6.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : метод. указ. по вып. расч.-граф. работы [для студентов очной формы обучения направлений «Экономика», «Менеджмент», «Бизнес-информатика», «Педагогическое образование»] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2020. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 10.01.2020). - Текст : электронный.

7.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : метод. указ. по вып. контр. работы студ. заоч. формы обучения [для студентов заочной формы обучения направлений «Менеджмент», «Экономика», «Педагогическое образование», «Профессиональное обучение», «Социальная работа», «Бизнес – информатика»] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2020. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 10.01.2020). - Текст : электронный.

5.2 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

Наименование ресурса	Режим доступа
Официальный сайт НИМИ с доступом в электронную библиотеку	www.ngma.su
Российская государственная библиотека (фонд электронных документов)	https://www.rsl.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Раздел: Образование в области экономики и управления	http://window.edu.ru/
Портал учебников и диссертаций	https://scicenter.online/
Университетская информационная система Россия (УИС Россия)	https://uisrussia.msu.ru/
Электронная библиотека "научное наследие России"	http://e-heritage.ru/index.html
Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/
Справочная система «Консультант плюс»	Соглашение OVS для решений ES #V2162234
Справочная система «e-library»	Лицензионный договор SCIENCEINDEX №SIO-13947/34486/2016 от 03.03.2016 г

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

Перечень лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (интернет-версия); Модуль «Программный комплекс поиска текстовых заимствований в открытых источниках сети интернет»	Лицензионный договор № 662 от 22.01.2019 г. ЗАО «Анти-Плагат» (с 22.01.2019 г. по 22.01.2020 г.).
Microsoft. Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise	Сублицензионный договор № Tr000418096/44 от 20.12.2019 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 20.12.2019 г. по 20.12.2020 г.) Сублицензионный договор № Tr000418096/45 от 20.12.2019 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 20.12.2019 г. по 20.12.2020 г.)
Dr.Web®Desktop Security Suite Антивирус + ЦУ	Государственный (муниципальный) контракт № РГА05210005 от 21.05.2019 г. на передачу неис-

	ключительных прав на использование программ для ЭВМ ООО «Компания ГЭНДАЛЬФ» (с 21.05.2019 г. по 31.05.2020 г.)
АИБС «МАРК-SQL»	Лицензионное соглашение на использование АИБС «МАРК-SQL» и/или АИБС «МАРК-SQL Internet» № 270620111290 от 27.06.2011 г. ЗАО «НПО «ИНФОРМ-СИСТЕМА» (бессрочно).

5.4 Перечень договоров ЭБС образовательной организации

Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
Договор № 354 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям от 05.03.2019 г. с ООО «ЭБС Лань»	с 14.06.2019 г. по 13.06.2020 г.
Договор № 001-01/19 об оказании информационных услуг от 14.01.2019 г. с ООО «НексМедиа»	с 14.01.2019 г. по 19.01.2020 г.
Дополнительное соглашение № 1 к договору № 5 от 08.02.2019 г. на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям с ООО «ЭБС Лань»	с 20.02.2019 г. по 20.02.2020 г.
Договор № р08/11 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям от 30.11.2017 г. с ООО «Издательство Лань»	с 30.11.2017 г. по 31.12.2025 г.
Договор № 5 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям от 08.02.2019 г. с ООО «ЭБС Лань»	с 20.02.2019 г. по 20.02.2020 г.
Договор № 48-п на передачу произведения науки и неисключительных прав на его использовании от 27.04.2018 г. с ФГБНУ «РосНИИПМ»	с 27.04.2018г. до окончания неисключительных прав на произведение

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, ауд. 227 (на 50 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Интерактивная видеосистема EIKI LC-XSP2000 – 1 шт.; – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Imango – 17 шт., Flex – 1 шт.; – Монитор 17" ЖК VS – 17 шт., 24" ЖК Benq – 1 шт.; – Экран настенный – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 15 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
--	---

Учебная аудитория для проведения практических занятий, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Pentium-2 – 1 шт.; – Монитор 15» COMPAG 7500– 1 шт.; – Проектор NEC (переносной) – 1 шт. с экраном – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 7 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
Учебная аудитория для проведения лабораторных занятий, ауд. 227 (на 50 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Интерактивная видеосистема EIKI LC-XSP2000 – 1 шт.; – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Imango – 17 шт., Flex – 1 шт.; – Монитор 17" ЖК VS – 17 шт., 24" ЖК Benq – 1 шт.; – Экран настенный – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 15 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; – Рабочее место преподавателя.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, ауд. 359 по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111	Помещение укомплектовано специализированной мебелью и оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института НИМИ Донской ГАУ: – Компьютер – 3 шт.; – Монитор – 3 шт.; – Стол – 5 шт.; – Установочные диски с программным обеспечением; – Рабочие места сотрудников.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся

Назначение, номер и адрес аудитории	Оснащение компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС института
Помещение для самостоятельной работы, ауд. П18 (на 12 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111	Помещение укомплектовано специализированной мебелью и оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: – Сервер IMANGO – 1 шт.; – Терминальная станция L110 – 12 шт.; – Монитор 22" ЖК Aser – 12 шт.; – Плоттер – 2 шт.; – Сканер – 1 шт.; – Принтер – 1 шт.; – Рабочие места студентов; – Рабочее место преподавателя.

7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Содержание дисциплины и условия организации обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов корректируются при наличии таких обучающихся в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, а так же методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 №АК-44-05 вн), Положением о методике сценки степени возможности включения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в общий образовательный процесс (НИМИ, 2016); Положением об обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в Новочеркасском инженерно-мелиоративном институте (НИМИ, 2016).

8. ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

В рабочую программу на **2020 - 2021 учебный год** вносятся изменения -обновлено и актуализировано содержание следующих разделов и подразделов рабочей программы:

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для контроля успеваемости студентов и результатов освоения дисциплины «Деловые коммуникации» применяется балльно – рейтинговая система. В системе оценочных средств используются:

- для контроля освоения теоретических знаний в течении семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК 1, ПК 2);
- для оценки практических знаний в течении семестра проводятся 3 текущих контроля (ТК 1, ТК 2, ТК 3).

Содержание вышеуказанных оценочных средств приводятся ниже.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 1:

1. Коммуникация. Определение и структура.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Функции и группы коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления. Общение через переводчика
20. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
21. Этикет телефонного разговора.
22. Правила пользования мобильным телефоном.

Теоретический материал промежуточного контроля ПК 2:

1. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
2. Типы коммуникаций.
3. Формы и методы коммуникаций в организации.
4. Направления коммуникаций в организации.
5. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
6. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
7. Формирование коммуникаций внутри организации.
8. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
9. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
10. Убеждение в процессе делового общения.
11. Типы вопросов и способы их использования.
12. Барьеры коммуникации.

13. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
14. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
15. Модель конфликтного процесса и его последствия.
16. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
17. Классификация видов искажений информации.
18. Принципы эффективного выявления неистинной информации
19. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.
20. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

ВОПРОСЫ

к зачёту (ИК) по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Коммуникация. Определение и структура.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Функции и группы коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Понятие, структура и функции невербальной коммуникации.
6. Кинесические средства невербальной коммуникации.
7. Проксемические средства невербальной коммуникации.
8. Такесические средства невербальной коммуникации.
9. Просодические средства устной речи.
10. Национальные особенности невербальных средств.
11. Речь как источник информации.
12. Формы вербальной коммуникации.
13. Принципы речевого воздействия.
14. Коммуникативные эффекты.
15. Умение слушать как условие эффективного делового общения.
16. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы.
17. Деловые переговоры и дискуссии.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Публичные выступления.
20. Общение через переводчика.
21. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения.
22. Этикет телефонного разговора.
23. Правила пользования мобильным телефоном.
24. Понятие и значения коммуникаций в организации. Коммуникативный процесс.
25. Типы коммуникаций.
26. Формы и методы коммуникаций в организации.
27. Направления коммуникаций в организации.
28. Коммуникативные сети в организациях и их разновидности.
29. Понятие, цели и основные функции Public Relations в системе управления организации.
30. Формирование коммуникаций внутри организации.
31. Средства внутриорганизационных коммуникаций.
32. Информационные технологии в деловых коммуникациях.
33. Убеждение в процессе делового общения.
34. Типы вопросов и способы их использования.
35. Барьеры коммуникации.
36. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
37. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
38. Модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
40. Классификация видов искажений информации.
41. Принципы эффективного выявления неистинной информации

42. Показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения.

Расчетно-графическая работа на тему «Коммуникативные процессы в организации» выполняется студентом индивидуально во внеаудиторное время, самостоятельно по индивидуальным исходным данным варианта задания в соответствии с разработанными Методическими указаниями. После проверки и доработки указанных замечаний, работа защищается. При положительной оценке выполненной студентом работы на титульном листе ставится - "зачтено". Максимальное количество баллов за РГР – 15 баллов.

Содержание расчетно-графической работы

Студенту предлагается выполнить расчетно-графическую работу на тему: «Коммуникативные процессы в организации», которая состоит из следующих заданий:

Введение

1. Организация обмена информацией в процессе деловых коммуникаций организации.
2. Разработка внутрикорпоративного PR-проекта.

Заключение

Контрольная работа студентов заочной формы обучения состоит из расчетных заданий, охватывающих курс дисциплины, и выполняется по одному из указанных вариантов. Выбор варианта определяется *по последним двум цифрам зачетной книжки*. Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика ее выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы.

Содержание контрольной работы

Контрольная работа по дисциплине: «Деловые коммуникации» и состоит из трёх заданий:

Задание 1. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Основные характеристики деловых коммуникаций

Задание 2. Рассмотрение теоретического вопроса на тему: Деловые коммуникации как фактор эффективности менеджмента.

Задание 3. Практическое задание: Определение эффективности коммуникативных процессов в организации.

Для контроля успеваемости обучающихся и оценки результатов освоения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система, разработанная в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся в НИМИ ДГАУ.

Содержание текущего контроля ТК 1 (баллы: max 5, min 3):

- опрос, проверка домашнего задания.
- проверка выполнения РГР раздела 1.

Содержание текущего контроля ТК 2 (баллы: max 10, min 6):

- контрольная работа.
- проверка выполнения РГР раздела 2.

Содержание текущего контроля ТК 3 (баллы: max 15, min 9):

- опрос, проверка домашнего задания.
- защита РГР.

Содержание ИК (зачёт):

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 1 (баллы: max 20, min 12);

-теоретический материал промежуточного контроля ПК 2 (баллы: max 20, min 12).

Промежуточная аттестация студентами очной формы обучения включающей в себя проведение *текущего (ТК), промежуточного (ПК) и итогового (ИК)* контроля по дисциплине.

Текущий контроль (ТК) осуществляется в течение семестра и проводится по практическим занятиям, а также по видам самостоятельной работы студентов (РГР).

В течение семестра проводятся 2 промежуточных контроля (ПК1, ПК2). В ходе промежуточного контроля (ПК) проверяются теоретические знания. Данный контроль проводится по раз-

делам (модулям) дисциплины 2 раза в течение семестра в установленное рабочей программой время.

Итоговый контроль (ИК) – это зачёт по дисциплине в целом.

Полный фонд оценочных средств, включающий текущий контроль успеваемости и перечень контрольно-измерительных материалов (КИМ) приведен в приложении к рабочей программе.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Литература

Основная

1. Горфинкель, В. Я.

Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - URL :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (дата обращения: 23.08.2020). - ISBN 5-238-00923-2. - Текст : электронный.

2. Середа, М. В.

Деловые коммуникации : учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 23.08.2020). - Текст : электронный.

3. Середа, М. В.

Деловые коммуникации : учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - 111 с. - б/ц. - Текст : непосредственный. - **3 экз.**

Дополнительная

1. Коноваленко, М. Ю.

Деловые коммуникации : учебник для бакалавров, обучению по экономическим направлению и специальности / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2013. - 468 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Гриф Мин. обр. - ISBN 978-5-9916-2718-4 : 375-29. - Текст : непосредственный. - **12 экз.**

2. Жернакова, М. Б.

Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров по направлению 080200 "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2014. - 370 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - Гриф УМО. - ISBN 978-5-9916-3189-1 : 471-00. - Текст : непосредственный. - **5 экз.**

3. Титова, Л. Г.

Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - URL : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> (дата обращения: 23.08.2020). - ISBN 978-5-238-00919-3. - Текст : электронный.

4. Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Гриф Мин. обр. - URL :

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения: 23.08.2020). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный.

5. Середа, М. В.

Деловые коммуникации : практикум [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2019. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 23.08.2020). - Текст : электронный.

6. Середа, М. В.

Деловые коммуникации : метод. указ. по вып. расч.-граф. работы [для студентов очной формы

обучения направлений «Экономика», «Менеджмент», «Бизнес-информатика», «Педагогическое образование»] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2020. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 23.08.2020). - Текст : электронный.

7.Середа, М.В.

Деловые коммуникации : метод. указ. по вып. контр. работы студ. заоч. формы обучения [для студентов заочной формы обучения направлений «Менеджмент», «Экономика», «Педагогическое образование», «Профессиональное обучение», «Социальная работа», «Бизнес – информатика»] / М. В. Середа ; Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. - Новочеркасск, 2020. - URL : <http://ngma.su> (дата обращения: 23.08.2020). - Текст : электронный.

5.2 Перечень современных профессиональных баз и информационных справочных систем

Наименование ресурса	Режим доступа
Официальный сайт НИМИ с доступом в электронную библиотеку	www.ngma.su
Российская государственная библиотека (фонд электронных документов)	https://www.rsl.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Университетская информационная система Россия (УИС Россия)	https://uisrussia.msu.ru/
Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/
Справочная система «e-library»	Лицензионный договор SCIENCEINDEX№SIO- 13947/34486/2016 от 03.03.2016 г
Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ	http://www.rosmintrud.ru/
Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru

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

Наименование ресурса	Реквизиты договора
Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (интернет-версия); Модуль «Программный комплекс поиска текстовых заимствований в открытых источниках сети интернет»	Лицензионный договор № 1446 от 03.02.2020 г. АО «Антиплагиат» (с 03.02.2020 г. по 03.02.2021 г.).
Microsoft. Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise	Сублицензионный договор № Tr000418096/44 от 20.12.2019 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 20.12.2019 г. по 20.12.2020 г.) Сублицензионный договор № Tr000418096/45 от 20.12.2019 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 20.12.2019 г. по 20.12.2020 г.)
Dr.Web®Desktop Security Suite Антивирус + ЦУ	Государственный (муниципальный) контракт № РЦА05150002 от 15.05.2020 г. на передачу неисключительных прав на использование программ для ЭВМ ООО «Компания ГЭНДАЛЬФ» (с 15.05.2020 г. по 15.05.2021 г.)
Программное обеспечение компании Adobe Acrobat Reader (Acrobat Reader, Adobe FlashPlayer и др.	Лицензионный договор на программное обеспечение для персональных компьютеров PlatformClients_PC_WWEULA-ru_RU-20150407_1357 AdobeSystemsIncorporated

	(бессрочно)
Контрольно-обучающая система «Знание»	Свидетельство о регистрации электронного ресурса № 17207 от 22.06.2011 г. Институт научной информации и мониторинга РАО (бессрочно).
АИБС «МАРК-SQL»	Лицензионное соглашение на использование АИБС «МАРК-SQL» и/или АИБС «МАРК-SQL Internet» № 270620111290 от 27.06.2011 г. ЗАО «НПО «ИНФОРМ-СИСТЕМА» (бессрочно).

5.4 Перечень договоров ЭБС образовательной организации на 2020-2021 уч. год

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2020/2021	Договор № 501-01\20 об оказании информационных услуг по предоставлению доступа к базовой коллекции «ЭБС Университетская библиотека онлайн» от 22.01.2020г. с ООО «НексМедиа»	С 20.01.2020 г. по 19.01.2026
2020/2021	Договор № 618 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям коллекций: «Ветеринария и сельское хозяйство - Издательство Лань» и «Экономика и менеджмент – Издательство Дашков и К» от 05.06.2020 г. с ООО «ЭБС Лань»	с 14.06.2020 г. по 13.06.2021 г.
2020/2021	Договор № р08/11 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям от 30.11.2017 г. с ООО «Издательство Лань» Размещение внутривузовской литературы ДонГАУ на платформе ЭБС Лань	с 30.11.2017 г. по 31.12.2025 г.
2020/2021	Договор № СЭБ №НВ-171 по размещению произведений и предоставлению доступа к разделам ЭБС СЭБ от 18.12.2019 г. с ООО «ЭБС Лань»	С 18.12.2019 по 31.12.2022 с последующей пролонгацией
2020/2021	Договор № 48-п на передачу произведения науки и неисключительных прав на его использовании от 27.04.2018 г. с ФГБНУ «РосНИИПМ»	с 27.04.2018г. до окончания неисключительных прав на произведение

6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий

Назначение, номер и адрес аудитории	Оснащение оборудованием и техническими средствами обучения, в т. ч. виртуальными аналогами оборудования
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, ауд. 227 (на 50 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Интерактивная видеосистема EIKI LC-XSP2000 – 1 шт.; – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Imango – 17 шт., Flex – 1 шт.;

	– Монитор 17" ЖК VS – 17 шт., 24" ЖК Benq – 1 шт.; – Экран настенный – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 15 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
Учебная аудитория для проведения практических занятий, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 336 (на 20 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Pentium-2 – 1 шт.; – Монитор 15» COMPAQ 7500– 1 шт.; – Проектор NEC (переносной) – 1 шт. с экраном – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 7 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
Учебная аудитория для проведения лабораторных занятий, ауд. 227 (на 50 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111.	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: – Интерактивная видеосистема EIKI LC-XCP2000 – 1 шт.; – Компьютер с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Imango – 17 шт., Flex – 1 шт.; – Монитор 17" ЖК VS – 17 шт., 24" ЖК Benq – 1 шт.; – Экран настенный – 1 шт.; – Учебно-наглядные пособия – 15 шт.; – Доска – 1 шт.; – Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся

Назначение, номер и адрес аудитории	Оснащение компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС института
Помещение для самостоятельной работы, <u>ауд.П18</u> (на 12 посадочных мест) по адресу: 346428, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Пушкинская, 111	Помещение укомплектовано специализированной мебелью и оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: – Сервер IMANGO – 1 шт.; – Терминальная станция L110 – 12 шт.; – Монитор 22" ЖК Aser – 12 шт.; – П – лоттер – 2 шт.; – Сканер – 1 шт.; – Принтер – 1 шт.; – Рабочие места студентов; – Рабочее место преподавателя.

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

Дополнения и изменения одобрены на заседании кафедры «27» августа 2020 г.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры «27» августа 2020 г.

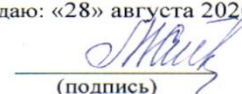
Заведующий кафедрой


(подпись)

П.В. Иванов
(Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю: «28» августа 2020 г.

Декан факультета БиСТ


(подпись)

М.А. Стрежкова
(Ф.И.О.)

В рабочую программу на весенний семестр 2020 - 2021 учебного года вносятся изменения: дополнено содержание следующих разделов и подразделов рабочей программы:

8.5 Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при осуществлении образовательного процесса

Перечень лицензионного программного обеспечения		Реквизиты подтверждающего документа
с 01.09.2020 г. по 31.08.2021 г.		
Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (интернет-версия); Модуль «Программный комплекс поиска текстовых заимствований в открытых источниках сети интернет»	RUS	Лицензионный договор № 13343 от 29.01.2021 г. АО «Антиплагиат» (с 29.01.2021 г. по 29.01.2022 г.).
Microsoft. Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise (MS Windows XP,7,8, 8.1, 10; MS Office professional; MS Windows Server; MS Project Expert 2010 Professional)		Сублицензионный договор №501 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 03.12.2020 г. по 02.12.2021 г.) Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 03.12.2020 г. по 02.12.2021 г.)
Dr.Web®DesktopSecuritySuiteАнтивирус + ЦУ	RUS	Государственный (муниципальный) контракт № РЦА05150002 от 15.05.2020 г. на передачу неисключительных прав на использование программ для ЭВМ ООО «Айти центр» (с 15.05.2020 г. по 15.05.2021 г.)

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры « 19 » февраля 2021 г.

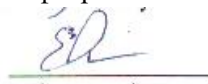
Заведующий кафедрой


(подпись)

П.В. Иванов
(Ф.И.О.)

Внесенные изменения утверждаю: « 19 » февраля 2021 г.

Декан факультета БиСТ


(подпись)

Е.А. Носкова
(Ф.И.О.)

11. ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

В рабочую программу на 2021 - 2022 учебный год вносятся следующие дополнения и изменения - обновлено и актуализировано содержание следующих разделов и подразделов рабочей программы:

8.3 Современные профессиональные базы и информационные справочные системы

Базы данных ООО "Пресс-Информ" (Консультант +)	Договор №01674/2021 от 25.01.2021 ООО "Пресс-Информ" (Консультант +)
Базы данных ООО "Региональный информационный индекс цитирования"	Договор № АК 1185 от 19.03.2021 ООО "Региональный информационный индекс цитирования" (21.03.21 г. по 20.03.22 г.)
Базы данных ООО Научная электронная библиотека	Лицензионный договор № SIO-13947/18016/2020 от 11.09.2020 ООО Научная электронная библиотека
Базы данных ООО "Гросс Систем.Информация и решения"	Контракт № 24/12 от 24.12.2020 ООО "Гросс Систем.Информация и решения"

8.5 Перечень информационных технологий и программного обеспечения, используемых при осуществлении образовательного процесса

Перечень лицензионного программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
Microsoft. Desktop Education ALNG LicSAPk OLVS E 1Y AcademicEdition Enterprise (MS Windows XP,7,8, 8.1, 10; MS Office professional; MS Windows Server; MS Project Expert 2010 Professional)	Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд» (с 03.12.2020 г. по 02.12.2021 г.)
Dr.Web@DesktopSecuritySuiteАнтивирус КЗ+ЦУ	Государственный (муниципальный) контракт № РЦА06150002 от 15.06.2021 г. на передачу неисключительных прав на использование программ для ЭВМ ООО «АЙТИ ЦЕНТ» (с 15.06.2021 г. по 15.06.2022 г.)

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры «27» августа 2021 г.

Внесенные дополнения и изменения утверждаю: «27» августа 2021 г.

Декан факультета



(подпись)

(Ф.И.О.)