

**Новочеркасский инженерно-мелиоративный институт им. А.К. Кортунова филиал
ФГБОУ ВО Донской ГАУ**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ФБиСТ

В.А. Губачев _____

" ____ " _____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины	Б1.О.26 Деловые коммуникации
Направление(я)	09.03.03 Прикладная информатика
Направленность (и)	Прикладная информатика в менеджменте
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	заочная
Факультет	Факультет бизнеса и социальных технологий
Кафедра	Менеджмент и информатика
Учебный план	2024_09.03.03_z.plx 09.03.03 Прикладная информатика
ФГОС ВО (3++) направления	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика (приказ Минобрнауки России от 19.09.2017 г. № 922)
Общая трудоемкость	108 / 3 ЗЕТ
Разработчик (и):	канд. с.-х. наук, доц., Середина Марина Викторовна
Рабочая программа одобрена на заседании кафедры	Менеджмент и информатика
Заведующий кафедрой	профессор, докт. техн. наук П.В. Иванов
Дата утверждения плана уч. советом	от 31.01.2024 протокол № 5.
Дата утверждения рабочей программы уч. советом	от 26.06.2024 протокол № 10

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

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
аудиторные занятия	12
самостоятельная работа	96

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Лабораторные	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	96	96	96	96
Итого	108	108	108	108

Виды контроля на курсах:

Зачет	2	семестр
Контрольная работа	2	семестр

2. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1	Формирование у обучающихся систематизированного представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества, а также содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности, наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества.
-----	--

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.О
3.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
3.1.1	Иностранный язык	
3.1.2	Культурология	
3.1.3	Ознакомительная практика	
3.1.4	Русский язык и культура речи	
3.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
3.2.1	Автоматизация проектирования ландшафтного дизайна	
3.2.2	Мультимедийные технологии	
3.2.3	Проектный практикум	
3.2.4	Производственная эксплуатационная практика	
3.2.5	Информационное обеспечение управления организационными системами	
3.2.6	Информационные технологии в подготовке персонала АПК	
3.2.7	Программное обеспечение дистанционной оценки состояния сельскохозяйственных культур	
3.2.8	Проектирование и разработка Интернет-приложений	
3.2.9	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты	
3.2.10	Информационные технологии мобильных устройств	
3.2.11	Программирование мобильных устройств	
3.2.12	Технологическая (проектно-технологическая) практика	

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1 : Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

УК-4.2 : Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках

УК-4.3 : Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Индикаторы	Литература	Интеракт.	Примечание
	Раздел 1. Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики						
1.1	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). /Лек/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

1.2	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). /Пр/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.3	1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/	2	1	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.4	2. Вербальная и невербальная коммуникация. (основы устного общения; виды речи; формы вербальной коммуникации; культура речи; виды невербальных средств общения; кинесические, проксемика, такесические и просодические средства устной речи; национальные особенности невербальных средств). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.5	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). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
1.6	2. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь (интерактивный метод: case-study) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

1.7	Изучение теоретического и практического материала по теме "Введение в теорию и практику деловых коммуникаций, их основные характеристики". Выполнение контрольной работы. /Ср/	2	30	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
Раздел 2. Профессиональные коммуникации							
2.1	3. Формы деловой коммуникации (интерактивный метод: анализ конкретных ситуаций) (понятие и организация деловых переговоров и деловой беседы; аргументация в процессе деловых переговоров; публичное выступление). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.2	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). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.3	3. Формы деловых коммуникаций. Ролевая игра «Деловые переговоры» (интерактивный метод: деловая игра) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.4	4. Коммуникации в организациях (характеристики групповых процессов в организации; коммуникация как функция управления организацией; характеристики внутриорганизационных коммуникаций; виды коммуникаций между руководителем и подчиненными). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

2.5	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). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.6	4. Деловая переписка. Правила оформления документов. (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.7	5. Внутрикorporативный Public Relations (формирование коммуникаций внутри компании; средства внутриорганизационных коммуникаций; внутрикorporативный PR-проект: от разработки до внедрения; информационные технологии в деловых коммуникациях). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.8	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 внутрикorporативного PR-проекта, расчет бюджета внутрикorporативного проекта). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
2.9	5. Личность как субъект деловых коммуникаций (интерактивный метод: деловая игра) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

2.10	Изучение теоретического и практического материала по теме: "Профессиональные коммуникации". Выполнение контрольной работы /Ср/	2	32	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
	Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста						
3.1	6. Основы коммуникативной компетентности специалиста (психологические методы убеждающего воздействия; построение аргументации; типы вопросов и способы их использования; барьеры коммуникации в организации). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.2	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). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.3	6. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации (интерактивный метод: решение ситуационных задач) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.4	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). /Лек/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

3.5	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). /Пр/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.6	7. Конфликтные ситуации в коммуникациях (интерактивный метод: работа в малых группах) /Лаб/	2	0.5	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.7	Изучение теоретического и практического материала по теме "Коммуникативная компетентность специалиста". Выполнение контрольной работы /Ср/	2	30	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	
3.8	Подготовка к зачёту /Зачёт/	2	4	УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7 Э8	0	

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Контрольные вопросы и задания

ВОПРОСЫ

к зачёту по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Виды деловых коммуникаций.
2. Коммуникация. Определение и структура.
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.
43. Факторы, влияющие на фиксирование собеседником показателей неискренности.

Содержание практических заданий

1. Построить коммуникационную сеть производственных цехов: цеха железобетонных изделий и цеха металлоконструкций организации, занимающейся производством строительных материалов.
2. Представьте 5 наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций для ОАО «Томскнефть», занимающейся добычей нефти, где большинство месторождений находятся на значительном удалении от города и люди, работающие вахтовым методом, зачастую не имеют возможности быть информированы о делах организации.
3. Определить информационные потоки, используя графически выполненную схему организационной структуры управления сельскохозяйственного предприятия.
4. Построить модель обмена информацией между руководителем организации и руководителями структурных подразделений высшего уровня управления организации.
5. Выделить восходящие и нисходящие коммуникации в организационной структуре управления производственного предприятия, занимающегося производством и реализацией од-нородной продукции, где процесс производства включает изготовление деталей и сборку готового изделия, сбыт продукции осуществляется в пяти регионах.
6. Выделить горизонтальные коммуникации между подразделениями ЗАО «Мясокомбинат», который занимается производством колбасных изделий и мясо-жировым производством (производством субпродуктов, жира). В структуре организации имеется отдел МТС и один склад; коммерческая служба, в которую входят отдел маркетинга и отдел сбыта, а также два склада готовой продукции.
7. Установить коммуникации типа руководитель - подчиненный в ООО «Виноградное», которое занимается выращиванием винограда. Исходя из площади виноградников, имеется пять специализированных отделений, в состав каждого из них входят по три полеводческие бригады, состоящие из звеньев ручного труда. Для механизации трудовых процессов имеются две тракторные бригады, каждая из которых состоит из трёх механизированных звеньев.
8. Разработайте и представьте темы и их основное содержание внутрикорпоративного периодического печатного издания сельскохозяйственной организации.
9. Разработать цепь обратной связи коммуникативного процесса коммерческого отдела, в котором имеются отдел маркетинга, отдел сбыта, отдел снабжения, склад.
10. Разработайте план информационных мероприятий (на 3 месяца из 3-х наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций), основной целью которых является улучшение информирования персонала о деятельности транспортной организации.
11. Построить коммуникационную сеть производственных цехов: цеха железобетонных изделий и цеха металлоконструкций организации, занимающейся производством строительных материалов.
12. Представьте пять наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций для ОАО «Юганскнефтегаз», занимающейся добычей нефти и газа, где большинство месторождений находятся на значительном удалении от города и люди, работающие вахтовым методом, зачастую не имеют возможности быть информированы о делах организации.
13. Определить информационные потоки, используя графически выполненную схему организационной структуры управления сельскохозяйственного предприятия.
14. Построить модель обмена информацией между руководителем организации и руководителями структурных подразделений высшего уровня управления организации.
15. Выделить восходящие и нисходящие коммуникации в организационной структуре управления производственного предприятия, занимающегося производством и реализацией од-нородной продукции, где процесс производства включает изготовление деталей и сборку готового изделия, сбыт продукции осуществляется в пяти регионах.
16. Выделить горизонтальные коммуникации между подразделениями ЗАО «Мясокомбинат», который занимается

производством колбасных изделий и мясо-жировым производством (производством субпродуктов, жира). В структуре организации имеется отдел МТС и один склад; коммерческая служба, в которую входят отдел маркетинга и отдел сбыта, а также два склада готовой продукции.

17. Установить коммуникации типа руководитель - подчиненный в ООО «Золотая лоза», которое занимается выращиванием винограда. Исходя из площади виноградников, имеется пять специализированных отделений, в состав каждого из них входят по три полеводческие бригады, состоящие из звеньев ручного труда. Для механизации трудовых процессов имеются две тракторные бригады, каждая из которых состоит из трёх механизированных звеньев.
18. Разработайте и представьте темы и их основное содержание листка новостей сельскохозяйственной организации.
19. Разработать цепь обратной связи коммуникативного процесса коммерческого отдела, в котором имеются отдел маркетинга, отдел сбыта, отдел снабжения, склад.
20. Разработайте план информационных мероприятий (на 3 месяца из 3-х наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций), основной целью которых является улучшение информирования персонала о деятельности транспортной организации.
21. Построить коммуникационную сеть производственных цехов: цеха железобетонных изделий и цеха металлоконструкций организации, занимающейся производством строительных материалов.
22. Представьте __5__ наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций для ОАО «Сибирьнефтегаз», занимающейся добычей нефти и газа, где большинство месторождений находятся на значительном удалении от города и люди, работающие вахтовым методом, зачастую не имеют возможности быть информированы о делах организации.
23. Разработайте план информационных мероприятий (на 3 месяца из 3-х наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций), основной целью которых является улучшение информирования персонала о деятельности транспортной организации.
24. Выделить горизонтальные коммуникации между подразделениями ЗАО «Мясокомбинат», который занимается производством колбасных изделий и мясо-жировым производством (производством субпродуктов, жира). В структуре организации имеется отдел МТС и один склад; коммерческая служба, в которую входят отдел маркетинга и отдел сбыта, а также два склада готовой продукции.
25. Разработайте план информационных мероприятий (на 3 месяца из 3-х наиболее эффективных внутренних каналов коммуникаций), основной целью которых является улучшение информирования персонала о деятельности транспортной организации.

Вопросы для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Что собой представляют деловые коммуникации?
2. Перечислите основные элементы коммуникативного процесса.
3. Каковы функции коммуникации?
4. В каких сферах человеческой деятельности реализуются деловые коммуникации?
5. Перечислите особенности деловых коммуникаций.
6. Какие принципы включают кодекс делового общения?
7. Перечислите виды деловых коммуникаций и дайте характеристику каждому из них.
8. Что такое невербальная коммуникация?
9. Каковы средства невербальной коммуникации?
10. Какие функции выполняет невербальная коммуникация?
11. Как правильно проводить анализ невербального поведения?
12. Каковы национальные особенности невербальных средств?
13. Что такое коммуникации?
14. Перечислите, какие основные виды речи вы знаете.
15. Каковы функции речи?
16. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
17. Перечислите принципы речевого воздействия.
18. Какие коммуникационные эффекты могут быть применены при деловом общении?
19. Какое значение имеет техника речи деловых партнёров в эффективных деловых коммуникациях?
20. Какие виды слушания вы знаете? В чём состоит их суть?
21. Что представляет собой деловая беседа? Перечислите её основные фазы.
22. Основные цели деловых переговоров.
23. Какие документальные акты могут выступать в качестве результата деловых переговоров?
24. Перечислите последовательность этапов деловых переговоров. В чём состоит суть каждого этапа?
25. Какие методы ведения деловых переговоров вы знаете?
26. В чём состоит цель дискуссии? Перечислите её основные этапы.
27. Приведите классификацию деловых совещаний. Какие рекомендации следует соблюдать при проведении деловых собраний и совещаний.
28. Перечислите этапы публичного выступления. На что важно обратить внимание публичного выступления?
29. Какие правила необходимо соблюдать общаясь через переводчика?
30. Что такое коммуникация? Какова роль коммуникации в управлении современной организацией?
31. Что представляет собой коммуникация как явление и как процесс?
32. Каковы основные элементы коммуникационного процесса? Приведите примеры каждого из элементов.
33. Дайте характеристику основных типов коммуникаций.

34. Перечислите основные элементы коммуникации.
35. Чем характеризуется горизонтальная и вертикальная коммуникации?
36. Что такое коммуникационные каналы?
37. Какие виды коммуникационных сетей вы знаете?
38. Какие сети относятся к открытым? Какие сети относятся к замкнутым? Чем они отличаются?
39. Раскройте особенности внутрикорпоративного Public Relations (PR).
40. Какие факторы определяют имидж и репутацию фирмы?
41. Каким образом формируются коммуникации внутри организации?
42. Какие средства внутриорганизационных коммуникаций вам известны?
43. Что представляют собой листок новостей, управленческие публикации, ежегодные отчёты для персонала внутрикорпоративной газеты?
44. Перечислите и охарактеризуйте информационные технологии в деловых коммуникациях.
45. Какие виды убеждающего воздействия вы знаете? Какие существуют способы формирования убеждающего воздействия?
46. Какова должна быть стратегия и тактика эффективной аргументации? у
47. Какие бывают типы вопросов?
48. Как можно манипулировать информацией при помощи вопросов? Приведите пример.
49. Каким образом можно использовать в процессе коммуникации различные типы вопросов?
50. Какие барьеры могут разрушить коммуникацию?
51. Что такое конфликт? Каковы его основные признаки?
52. Дайте понятие «объект конфликта» и «субъект конфликта». Приведите основные их характеристики.
53. Что представляет собой структура конфликта?
54. Раскройте основные типы конфликтов.
55. Каковы основные причины конфликтов в деловых коммуникациях?
56. Что такое «конфликтогены»? Охарактеризуйте их типы.
57. Какие элементы конфликтов вы знаете?
58. Раскройте понятие «инцидент» конфликта. В чём его отличие от причины и повода конфликта?
59. Каковы основные функциональные (позитивные) и дисфункциональные (негативные) последствия конфликтов для организации?
60. Какие стратегии разрешения конфликтов вы знаете?
61. Какие виды искажения информации вы знаете?
62. В чём состоят принципы эффективного выявления неистинной информации?
63. Какие показатели неискренности могут быть на психофизиологическом, психологическом и социально-психологическом уровнях?
64. Какие факторы влияют на фиксирование собеседником показателей неискренности?

6.2. Темы письменных работ

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.

Заключение

Список использованной литературы

Структура формирования оценки контрольной работы студента заочной формы обучения по каждому заданию (критерии (+/-))

1. Соответствие содержания работы заданию (варианту)
2. Грамотность изложения и качество оформления работы.
3. Соответствие требованиям к содержанию
4. Правильность выполненных расчетов и графической части
5. Правильность графической части
6. Глубина проработки материала, использование рекомендованной и справочной литературы

Общая оценка работы (зачтено/ не зачтено)

Критерии оценки:

- при выявлении не соответствия содержания работы заданию (варианту), работа возвращается на переработку.
- оценка «зачтено» выставляется за контрольную работу, если по 3/4 проверяемых показателей получены положительные значения.

- оценка «не зачтено» выставляется при меньшем количестве положительных значений, проверяемых показателей, работа возвращается на доработку.

6.3. Процедура оценивания

1 ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка сформированности компетенций у студентов НИМИ ДонГАУ и выставление оценки по отдельной дисциплине ведется следующим образом:

- для студентов очной формы обучения итоговая оценка по дисциплине выставляется по 100-балльной системе, а затем переводится в оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено» и «не зачтено»;
- для студентов заочной и очно-заочной формы обучения оценивается по пятибалльной шкале, оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; «зачтено» или «не зачтено».

Высокий уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «отлично» или «зачтено» (86-100 баллов): глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет

тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал учебной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Системно и планомерно работает в течении семестра.

Повышенный уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «хорошо» или «зачтено» (68-85 баллов): 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. Системно и планомерно работает в течении семестра.

Пороговый уровень освоения компетенций, итоговая оценка по дисциплине «удовлетворительно» или «зачтено» (51-67 баллов): 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.

Пороговый уровень освоения компетенций не сформирован, итоговая оценка по дисциплине «неудовлетворительно» или «не зачтено» (менее 51 балла): 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. Общий порядок проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, соответствие индикаторам достижения сформированности компетенций определен в следующих локальных нормативных актах:

1. Положение о текущей аттестации знаний обучающихся в НИМИ Донской ГАУ (в действующей редакции).
 2. Положение о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования (в действующей редакции).
- Документы размещены в свободном доступе на официальном сайте НИМИ Донской ГАУ <https://ngma.su/> в разделе: Главная страница/Сведения об образовательной организации/Документы.

6.4. Перечень видов оценочных средств

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ:

- Перечень вариантов заданий контрольной работы, методика её выполнения и необходимая литература приведены в Методических указаниях для написания контрольной работы: 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> . - Текст : электронный. - имеется в электронной библиотеке НИМИ Донской ГАУ.

- комплект билетов для экзамена/зачета. Хранится в бумажном виде на соответствующей кафедре. Подлежит ежегодному обновлению и переутверждению. Число вариантов билетов в комплекте не менее числа студентов на экзамене/зачете.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Горфинкель В. Я., Торопцов В. С., Швандар В. А.	Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2017, https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685424
Л1.2	Середа М.В.	Деловые коммуникации: учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"]	Новочеркасск, 2019, http://biblio.dongau.ru/MegaPr oNIMI/UserEntry? Action=Link_FindDoc&id=274823&idb=0

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.3	Середа М.В.	Деловые коммуникации: учебное пособие [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"]	Новочеркасск: , 2019,
Л1.4	Круглова С. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021, https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860
Л1.5	Лисс Э. М., Ковальчук А. С.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров	Москва: Дашков и К, 2022, https://e.lanbook.com/book/277235
Л1.6	Приходько О. В., Самойлов И. Л., Шубкина О. Ю.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Красноярск: СФУ, 2020, https://e.lanbook.com/book/181635

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Титова Л. Г.	Деловое общение: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2015, https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853
Л2.2	Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н., Островский Э. В., Подвойская Л. Т.	Психология и этика делового общения: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2017, https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=685080
Л2.3	Середа М.В.	Деловые коммуникации: практикум [для студентов очной и заочной форм обучения направления "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение (по отраслям)", "Социальная работа"]	Новочеркасск, 2019, http://biblio.dongau.ru/MegaPr oNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&id=274824&idb=0
Л2.4	Попова Т. В.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Пермь: ПГАТУ, 2020, https://e.lanbook.com/book/156711
Л2.5	Мамай О. В., Мамай И. Н.	Деловые коммуникации: практикум	Самара: СамГАУ, 2018, https://e.lanbook.com/book/109425
Л2.6	сост. Е.И Чарушина	Деловые коммуникации: практикум	Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2021, https://e.lanbook.com/book/177617
Л2.7	Гайда В. Л., Хитрина И. Ю.	Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие по выполнению практических и лабораторных работ	Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2016, https://e.lanbook.com/book/180243

7.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ ; сост. М.В Середа	Деловые коммуникации: метод. указ. по изуч. дисц. и вып. контр. работы студ. заоч. формы обучения [направл. "Экономика", "Менеджмент", "Профессиональное обучение", "Социальная работа", "Бизнес-информатика", "Педагогическое образование"]	Новочеркасск, 2020, http://biblio.dongau.ru/MegaPr oNIMI/UserEntry?Action=Link_FindDoc&id=355002&idb=0

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.2.1	Официальный сайт НИМИ с доступом в электронную библиотеку	www.ngma.su
7.2.2	Российская государственная библиотека (фонд электронных документов)	https://www.rsl.ru/
7.2.3	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Раздел Образование в области экономики и управления	http://window.edu.ru/
7.2.4	Университетская информационная система Россия (УИС Россия)	https://uisrussia.msu.ru/
7.2.5	Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/

7.2.6	Справочная система «e-library»	Лицензионный договор SCIENCEINDEX№SIO-13947/34486/2016 от 03.03.2016 г
7.2.7	Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ	http://www.rosmintrud.ru/
7.2.8	Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru
7.3 Перечень программного обеспечения		
7.3.1	1С Предприятия	Договор поставки № PB0000816 от 21.11.2017 г. ООО «1С-ГЭНДАЛЬФ»
7.3.2	AdobeAcrobatReader DC	Лицензионный договор на программное обеспечение для персональных компьютеров Platform Clients_PC_WWEULA-ru_RU-20150407_1357 AdobeSystemsIncorporated (бессрочно).
7.3.3	Opera	
7.3.4	Googl Chrome	
7.3.5	Yandex browser	
7.3.6	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 № 8047 от 30.01.2024 г.. АО «Антиплагиат»
7.3.7	Microsoft Teams	Предоставляется бесплатно
7.3.8	MS Windows XP,7,8, 8.1, 10;	Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд»
7.3.9	MS Office professional;	Сублицензионный договор №502 от 03.12.2020 г. АО «СофтЛайн Трейд»
7.4 Перечень информационных справочных систем		
7.4.1	База данных ООО "Издательство Лань"	https://e.lanbook.ru/books
7.4.2	Базы данных ООО "Региональный информационный индекс цитирования"	
7.4.3	Базы данных ООО "Пресс-Информ" (Консультант +)	https://www.consultant.ru
7.4.4	Базы данных ООО Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru/
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
8.1	227	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Коммутатор сетевой; Компьютеры, объединённые в локальную сеть с доступом в сеть «Интернет» и электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ: Системный блок – 20 шт., Монитор ЖК – 20 шт.; Интерактивная видеосистема; Экран настенный; Учебно-наглядные пособия; Доска; Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
8.2	231	Специальное помещение укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Компьютер Неттоп DNS в локальной сети с доступом в сеть «Интернет» и электронную информационно-образовательную среду НИМИ Донской ГАУ; Проектор настенный; Экран настенный; Учебно-наглядные пособия; Доска; Рабочие места студентов; Рабочее место преподавателя.
8.3	270	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: Компьютер – 8 шт.; Монитор – 8 шт.; МФУ -1 шт.; Принтер – 1 шт.; Рабочие места студентов;
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)		
1. Положение о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования [Электронный ресурс] (введено в действие приказом директора НИМИ Донской ГАУ №3-ОД от 18.01.2017 г.) /Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ.-Электрон. дан.- Новочеркасск, 2018.- Режим доступа: http://www.ngma.su		
2. Положение об оценочных материалах по программам высшего образования (введ. в действие приказом директора НИМИ Донской ГАУ № 18-ОД от «1» февраля 2022 г.)/ Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ. -Электрон. дан.- Новочеркасск, 2022.- Режим доступа: http://www.ngma.su		
3. Типовые формы титульных листов текстовой документации, выполняемой студентами в учебном процессе [Электронный ресурс] / Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ.-Электрон. дан.- Новочеркасск, 2015.- Режим доступа: http://www.ngma.su .		

4. Методические указания по самостоятельному изучению дисциплины (приняты учебно-методическим советом института, протокол № 3 от «30» августа 2017 г.) / Новочерк. инж.-мелиор. ин-т Донской ГАУ.-Электрон. дан.-Новочеркасск, 2017.- URL: <http://www.ngma.su> – Текст: электронный.

Приступая к изучению дисциплины необходимо в первую очередь ознакомиться с содержанием РПД. Лекции имеют целью дать систематизированные основы научных знаний об общих вопросах дисциплины. При изучении и проработке теоретического материала для обучающихся необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД литературные источники и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».