

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)  
Институт экономики и права

Кафедра «Государственного и муниципального управления,  
внешнеэкономической деятельности и менеджмента»

УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
\_\_\_\_\_ / Змызгова Т.Р. /  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины  
Деловые коммуникации**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**  
Направленность «Организация работы органов государственного и  
муниципального управления»

Форма обучения: очная, очно-заочная

Курган 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Государственное и муниципальное управление» (Организация работы органов государственного и муниципального управления), утвержденными:

- для очной формы обучения «28» июня 2024 года;
- для очно-заочной формы обучения «28» июня 2024 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление, внешнеэкономическая деятельность и менеджмент» «30» августа 2024 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил  
ст. преподаватель

О.Н. ГОРИНА

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Государственное и муниципальное  
управление, внешнеэкономическая  
деятельность и менеджмент»  
профессор, д.э.н.

О.Е. ВАСИЛЬЕВА

Специалист  
по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела

Г.В. КАЗАНКОВА

Начальник Управления  
образовательной деятельности

И.В. ГРИГОРЕНКО

## 1. ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачётные единицы трудоемкости (108 академических часов)

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                                 | На всю дисциплину | Семестр      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
|                                                                                                    |                   | 5            |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b><br><b>в том числе:</b> | <b>40</b>         | <b>40</b>    |
| Лекции                                                                                             | 16                | 16           |
| Практические занятия                                                                               | 24                | 24           |
| <b>Самостоятельная работа, всего часов</b><br><b>в том числе:</b>                                  | <b>68</b>         | <b>68</b>    |
| Подготовка к зачету                                                                                | 18                | 18           |
| Другие виды самостоятельной работы<br>(самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)         | 50                | 50           |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                                | <b>Зачет</b>      | <b>Зачет</b> |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>                            | <b>108</b>        | <b>108</b>   |

### Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы                                                                                 | На всю дисциплину | Семестр      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------|
|                                                                                                    |                   | 5            |
| <b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b><br><b>в том числе:</b> | <b>16</b>         | <b>16</b>    |
| Лекции                                                                                             | 8                 | 8            |
| Практические занятия                                                                               | 8                 | 8            |
| <b>Самостоятельная работа, всего часов</b><br><b>в том числе:</b>                                  | <b>92</b>         | <b>92</b>    |
| Подготовка к зачету                                                                                | 18                | 18           |
| Другие виды самостоятельной работы<br>(самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)         | 74                | 74           |
| <b>Вид промежуточной аттестации</b>                                                                | <b>Зачет</b>      | <b>Зачет</b> |
| <b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>                            | <b>108</b>        | <b>108</b>   |

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Блок 1.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении дисциплин: «Персональный менеджмент», «Психология делового общения», «Теория управления», «Теория организации», «Введение в профессиональную деятельность».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующих дисциплин: «Управление человеческими ресурсами», «Связи с общественностью в органах власти», «Государственная и муниципальная служба», для прохождения ознакомительной, организационно-управленческой и преддипломной практик.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками разговорно-бытовой речи;
- понимание устной (монологической и диалогической) речи на бытовые и общекультурные темы;
- владение наиболее употребительной грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для устной и письменной речи повседневного общения;
- знание базовой лексики, представляющей стиль повседневного и общекультурного общения;
- освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового: УК-3 (способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде), УК-6 (способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни); ОПК-7 (способностью осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации).

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование и развитие у обучающихся основополагающих знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций и формирование коммуникативной компетентности.

Задачами дисциплины являются:

- 1) изучение системы научных знаний об основах деловых коммуникаций в организациях;
- 2) формирование умений организовывать и эффективно участвовать в деловых мероприятиях (совещаниях, переговорах, презентациях и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнёрства и сотрудничества;

3) формирование умений и навыков осуществления межличностных и групповых коммуникаций в организации, с учётом цели коммуникации, индивидуально-психологических качеств партнёра, этических норм;

4) выработка навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях;

5) выработка навыков формирования и поддержания эффективных организационных коммуникаций.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

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

– способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-8);

– способность к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-9).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации», оцениваются при помощи оценочных средств.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловые коммуникации», индикаторы достижения компетенций УК-4, ПК-8, ПК-9, перечень оценочных средств

| № п/п | Код индикатора достижения компетенции | Наименование индикатора достижения компетенции                                                                                               | Код планируемого результата обучения | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                          | Наименование оценочных средств                                                                       |
|-------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | ИД-1 <sub>УК-4</sub>                  | Знать: теоретические основы, содержание и особенности основных форм деловых коммуникаций                                                     | З (ИД-1 <sub>УК-4</sub> )            | Знает: теоретические основы, содержание и особенности основных форм деловых коммуникаций                                                                                                 | Вопросы теста<br>Конкретные ситуации для анализа<br>Темы дискуссии<br>Вопросы для сдачи зачета       |
| 2 .   | ИД-2 <sub>УК-4</sub>                  | Уметь: анализировать различные формы деловых коммуникаций                                                                                    | У (ИД-2 <sub>УК-3</sub> )            | Умеет: осуществлять анализ различных форм деловых коммуникаций                                                                                                                           | Вопросы теста<br>Конкретные ситуации для анализа<br>Практические задания<br>Вопросы для сдачи зачета |
| 3.    | ИД-3 <sub>УК-4</sub>                  | Владеть: навыками ведения различных форм деловых коммуникаций (деловая беседа, деловая переписка, переговоры) для решения поставленных задач | В (ИД-3 <sub>УК-4</sub> )            | Владеет: навыками ведения различных форм деловых коммуникаций (деловая беседа, деловая переписка, переговоры) с учётом цели коммуникации, индивидуально-психологических качеств партнёра | Конкретные ситуации для анализа<br>Практические задания<br>Вопросы для сдачи зачета                  |

|    |                      |                                                                                                                                                                    |                           |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                     |
|----|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. | ИД-1 <sub>ПК-8</sub> | Знать:<br>теоретические<br>основы групповых<br>и<br>организационных<br>коммуникаций, их<br>основные формы                                                          | З (ИД-1 <sub>ПК-8</sub> ) | Знает: теоретические<br>основы групповых и<br>организационных<br>коммуникаций, их<br>основные формы                                                                                                                 | Вопросы теста<br>Темы дискуссии<br>Вопросы для<br>сдачи зачета                                                                      |
| 5. | ИД-2 <sub>ПК-8</sub> | Уметь:<br>организовывать и<br>поддерживать<br>эффективные<br>групповые и<br>организационных<br>коммуникаций                                                        | У (ИД-2 <sub>ПК-8</sub> ) | Умеет:<br>организовывать и<br>поддерживать<br>эффективные<br>групповые и<br>организационные<br>коммуникации для<br>достижения целей<br>совместной<br>деятельности                                                   | Практические<br>задания<br>Вопросы теста<br>Вопросы для<br>сдачи зачета                                                             |
| 6. | ИД-3 <sub>ПК-8</sub> | Владеть:<br>приемами и<br>навыками<br>поведения<br>при проведении<br>различных<br>деловых<br>мероприятий<br>(публичных<br>выступлений,<br>презентаций и<br>других) | В (ИД-3 <sub>ПК-8</sub> ) | Владеет: приемами и<br>навыками поведения<br>при проведении<br>различных деловых<br>мероприятий<br>(публичных<br>выступлениях,<br>презентациях и<br>других)                                                         | Практические<br>задания<br>Вопросы теста<br>Темы дискуссии<br>Вопросы для<br>сдачи зачета                                           |
| 7. | ИД-1 <sub>ПК-9</sub> | Знать:<br>понятийный<br>аппарат и<br>терминологию<br>деловых<br>коммуникаций в<br>профессиональной<br>сфере,<br>теоретические<br>основы анализа<br>конфликтов      | З (ИД-1 <sub>ПК-9</sub> ) | Знает: понятийный<br>аппарат и<br>терминологию<br>деловых<br>коммуникаций в<br>профессиональной<br>сфере, теоретические<br>основы анализа<br>конфликтов                                                             | Вопросы теста<br>Конкретные<br>ситуации для<br>анализа<br>Темы дискуссии<br>Вопросы для<br>сдачи зачета                             |
| 8. | ИД-2 <sub>ПК-9</sub> | Уметь:<br>анализировать<br>конфликты и<br>находить<br>варианты их<br>разрешения в<br>соответствии с<br>этическими<br>требованиями к<br>служебному<br>поведению     | У (ИД-2 <sub>ПК-9</sub> ) | Умеет: выделять и<br>анализировать<br>основные элементы<br>конфликта, его<br>динамику,<br>разрабатывать<br>варианты их<br>разрешения в<br>соответствии с<br>этическими<br>требованиями к<br>служебному<br>поведению | Практические<br>задания<br>Конкретные<br>ситуации для<br>анализа<br>Вопросы теста<br>Темы дискуссии<br>Вопросы для<br>сдачи зачета  |
| 9. | ИД-3 <sub>ПК-9</sub> | Владеть:<br>навыками анализа<br>конфликтов,<br>возникающих в<br>ходе служебной<br>деятельности, в<br>деловых<br>коммуникациях<br>для их разрешения                 | В (ИД-3 <sub>ПК-9</sub> ) | Владеет: навыками<br>анализа конфликтов,<br>возникающих в ходе<br>служебной<br>деятельности, в<br>деловых<br>коммуникациях                                                                                          | Конкретные<br>ситуации для<br>анализа<br>Практические<br>задания<br>Вопросы<br>рубежного<br>контроля<br>Вопросы для<br>сдачи зачета |

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Очная форма обучения

| Рубеж   | Номер<br>раздела,<br>темы | Наименование раздела,<br>темы                     | Количество часов<br>контактной работы с<br>преподавателем |                     |
|---------|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------|
|         |                           |                                                   | Лекции                                                    | Практич.<br>занятия |
| Рубеж 1 | 1                         | Основы деловых коммуникаций и делового общения    | 2                                                         | 2                   |
|         | 2                         | Организационные коммуникации                      | 4                                                         | 2                   |
|         | Рубежный контроль № 1     |                                                   | -                                                         | 2                   |
| Рубеж 2 | 3                         | Характеристика основных форм деловых коммуникаций | 4                                                         | 8                   |
|         | 4                         | Вербальные и невербальные средства коммуникаций   | 2                                                         | 4                   |
|         | 5                         | Конфликты в деловых коммуникациях                 | 4                                                         | 4                   |
|         | Рубежный контроль № 2     |                                                   | -                                                         | 2                   |
| Всего:  |                           |                                                   | 16                                                        | 24                  |

#### Очно-заочная форма обучения

| Рубеж   | Номер<br>раздела,<br>темы | Наименование раздела,<br>темы                     | Количество часов<br>контактной работы с<br>преподавателем |                     |
|---------|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------|
|         |                           |                                                   | Лекции                                                    | Практич.<br>занятия |
| Рубеж 1 | 1                         | Основы деловых коммуникаций и делового общения    | 2                                                         | -                   |
|         | 2                         | Организационные коммуникации                      | 2                                                         | 2                   |
|         | Рубежный контроль № 1     |                                                   | -                                                         | 2                   |
| Рубеж 2 | 3                         | Характеристика основных форм деловых коммуникаций | 2                                                         | 1                   |
|         | 4                         | Вербальные и невербальные средства коммуникаций   | -                                                         | 1                   |
|         | 5                         | Конфликты в деловых коммуникациях                 | 2                                                         | -                   |
|         | Рубежный контроль № 2     |                                                   | -                                                         | 2                   |
| Всего:  |                           |                                                   | 8                                                         | 8                   |

### 4.2. Содержание лекционных занятий

#### Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения

Роль информации и коммуникации в профессиональном общении. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Структура и элементы коммуникативного процесса. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.

#### Тема 2. Организационные коммуникации

Понятие «организационные коммуникации», их структура. Виды и формы организационных коммуникаций. Причины неэффективности организационных коммуникаций. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций.

### Тема 3. Характеристика основных форм деловых коммуникаций

Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Деловая беседа: цели, этапы. Характеристика и особенности деловых переговоров. Модели и тактические приемы проведения деловых переговоров. Организация совещаний.

### Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникаций

Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Публичное выступление. Невербальные средства в деловом общении.

### Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях

Понятие «конфликт». Сущность и виды конфликтов. Причины конфликтов. Основные элементы конфликта и их анализ. Динамика конфликта. Стили поведения в конфликте.

Управление конфликтами в малых группах. Роль руководителя в разрешении конфликта. Методы разрешения конфликтов.

## **4.3. Практические занятия**

| Номер раздела, темы   | Наименование раздела, темы                        | Наименование практического занятия         | Норматив времени, час. |                             |
|-----------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------|-----------------------------|
|                       |                                                   |                                            | Очная форма обучения   | Очно-заочная форма обучения |
| 1                     | Основы деловых коммуникаций и делового общения    | Этапы и элементы коммуникативного процесса | 2                      | -                           |
| 2                     | Организационные коммуникации                      | Анализ практической ситуации               | 2                      | 2                           |
| Рубежный контроль № 1 |                                                   |                                            | 2                      | 2                           |
| 3                     | Характеристика основных форм деловых коммуникаций | Деловая беседа                             | 4                      | 1                           |
|                       |                                                   | Деловые переговоры                         | 2                      | -                           |
|                       |                                                   | Деловая переписка                          | 2                      | -                           |
| 4                     | Вербальные и невербальные средства коммуникаций   | Публичное выступление                      | 4                      | 1                           |
| 5                     | Конфликты в деловых коммуникациях                 | Анализ конфликтных ситуаций                | 4                      | -                           |
| Рубежный контроль № 2 |                                                   |                                            | 2                      | 2                           |
| <b>Всего:</b>         |                                                   |                                            | <b>24</b>              | <b>8</b>                    |



## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующего практического задания.

практического задания.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать интересные для себя моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практических занятий.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации (интегратора), коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме и очно-заочной формам обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное углубленное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям и подготовку к зачёту.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

| Наименование<br>вида самостоятельной работы               | Рекомендуемая трудоёмкость,<br>акад. час. |                                   |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                           | Очная форма<br>обучения                   | Очно-заочная<br>форма<br>обучения |
| <b>Углубленное изучение тем дисциплины:</b>               | <b>26</b>                                 | <b>66</b>                         |
| Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения    | 4                                         | 10                                |
| Тема 2. Организационные коммуникации                      | 6                                         | 14                                |
| Тема 3. Характеристика основных форм деловых коммуникаций | 6                                         | 14                                |
| Тема 4. Вербальные и невербальные средства                | 6                                         | 14                                |

|                                                                            |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| коммуникаций                                                               |           |           |
| Тема 5. Конфликты в деловых коммуникациях                                  | 4         | 14        |
| <b>Подготовка к практическим занятиям</b><br>(по 2 часа на каждое занятие) | <b>20</b> | <b>4</b>  |
| <b>Подготовка к рубежным контролям</b><br>(по 2 часа на каждый рубеж)      | <b>4</b>  | <b>4</b>  |
| <b>Подготовка к зачёту</b>                                                 | <b>18</b> | <b>18</b> |
| <b>Всего:</b>                                                              | <b>68</b> | <b>92</b> |

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Перечень оценочных средств

- 1 Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся (для очной и очно-заочной формы обучения).
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Задания к практическим занятиям.
4. Перечень вопросов к зачёту.

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

#### Очная форма обучения

| № | Наименование                                                                                                                                                 | Содержание                                                    |                     |                                                                         |                                                |                                                |           |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы<br><b>(доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)</b> | Распределение баллов                                          |                     |                                                                         |                                                |                                                |           |
|   |                                                                                                                                                              | Вид учебной работы:                                           | Посещение лекций    | Работа на практических занятиях                                         | Рубежный контроль № 1                          | Рубежный контроль № 2                          | Зачет     |
|   |                                                                                                                                                              | Балльная оценка:                                              | До 8 баллов         | До 40 баллов                                                            | Максимум 11 баллов в зависимости от результата | Максимум 11 баллов в зависимости от результата | 30 баллов |
|   |                                                                                                                                                              | Примечания:                                                   | 8 лекций по 1 баллу | до 4 баллов за каждое занятие (2-х часовое) в зависимости от результата | На 8-й неделе                                  | На 14-й неделе                                 |           |
| 2 | Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета                                                                         | 60 и менее баллов – не зачтено<br>61 и более баллов – зачтено |                     |                                                                         |                                                |                                                |           |

|   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов | <p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем;</li> <li>– участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.</li> </ul> |
| 4 | Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра                         | <p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Очно-заочная форма обучения

| № | Наименование                                                                                                                                       | Содержание           |                      |                                                                          |                                                |                                                |           |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|
| 1 | Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии) | Распределение баллов |                      |                                                                          |                                                |                                                |           |
|   |                                                                                                                                                    | Вид учебной работы:  | Посещение лекций     | Работа на практических занятиях                                          | Рубежный контроль № 1                          | Рубежный контроль № 2                          | Зачет     |
|   |                                                                                                                                                    | Балльная оценка:     | До 24 баллов         | До 26 баллов                                                             | Максимум 10 баллов в зависимости от результата | Максимум 10 баллов в зависимости от результата | 30 баллов |
|   |                                                                                                                                                    | Примечания:          | 4 лекций по 6 баллов | до 13 баллов за каждое занятие (2-х часовое) в зависимости от результата | На 8-й неделе                                  | На 14-й неделе                                 |           |

|   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета                                                                                    | 60 и менее баллов – не зачтено<br>61 и более баллов – зачтено                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3 | Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов | <p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем;</li> <li>– участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.</li> </ul> |
| 4 | Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра                         | <p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплин

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой беседы.

Рубежные контроли №1 и №2 проводится в форме письменного тестирования. Варианты тестовых заданий рубежного контроля №1 и №2 состоят из 22 вопросов каждый.

На тестирование при каждом рубежном контроле (№1 и №2) обучающемуся отводится время не менее 40 минут.

Преподаватель оценивает выполнение рубежных контролей в баллах у каждого обучающегося по количеству правильных ответов (0,5 балла × 22

вопроса = максимум 11 баллов) и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачёт проводится в устной форме по заранее представленным вопросам. В билете содержится по два вопроса, каждый из которых оценивается по 15 баллов (максимально за зачёт можно получить 30 баллов). Время, отводимое обучающемуся на сдачу зачёта, составляет не менее 20 минут.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачёта заносятся преподавателем в зачётную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачёта, а также выставляются в зачётную книжку обучающегося.

## **6.4. Примеры оценочных средств для рубежного контроля и зачёта**

### **Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 1**

*1. Коммуникация – это:*

- а) общение двух и более людей
- б) межличностное взаимодействие субъектов
- в) обмен информацией между двумя и более сторонами
- г) Процесс передачи информации в организации
- д) обмен информацией между двумя людьми

*2. Основная цель коммуникационного процесса:*

- а) передача информации внутри организации по уровням управления
- б) обмен информацией между двумя и более сторонами
- в) обеспечение полноты передачи информации, являющейся предметом обмена, обеспечение ее понимания
- д) налаживание связей, контактов между субъектами коммуникации

*3. Система предоставления и передачи информации (необходимых сведений) большому количеству людей внутри организации и за ее пределами, а также сбора этой информации – это:*

- а) документооборот
- б) деловое общение
- в) организационные коммуникации
- г) межличностные коммуникации в организации
- д) формальная структура организации

### **Примерные тестовые задания для рубежного контроля № 2**

*1. Процесс взаимосвязи и взаимодействия в процессе общей деятельности, в котором происходит обмен информацией и опытом, предполагающее достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели – это:*

- а) неформальное общение
- б) организационные коммуникации
- в) деловое общение
- г) межличностные коммуникации

д) коммуникационный процесс

2. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- а) деловая беседа
- б) деловые переговоры
- в) обратная связь
- г) спор, дискуссия, полемика
- д) слухи в организации
- е) деловое совещание
- ж) публичное выступление
- з) общение коллег

Полный банк заданий к рубежному контролю №1 и № 2 (для очной формы обучения) приведен в фонде оценочных средств.

### **Примерные контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета) по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Роль информации и коммуникации в профессиональном общении и деятельности руководителя.

2. Понятия «коммуникация» и «общение». Соотношение этих понятий.

3. Основные элементы коммуникационного процесса.

4. Этапы коммуникационного процесса.

5. Общая схема коммуникационного процесса.

6. Основные барьеры межличностных коммуникаций.

7. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.

8. Понятие и сущность организационных коммуникаций.

9. Структура и элементы организационных коммуникаций.

10. Формальные и неформальные организационные коммуникации.

11. Причины неэффективности организационных коммуникаций.

12. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций.

13. Сущность и особенности деловых коммуникаций.

14. Основные виды и формы деловых коммуникаций.

15. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Основные этапы деловой беседы.

16. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.

17. Этапы подготовки и проведения деловых переговоров.

18. Модели деловых переговоров

19. Тактические приемы деловых переговоров.

20. Деловое совещание как форма деловой коммуникации: подготовка, проведение.

Роли руководителя.

21. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать.

22. Публичная речь в деловых коммуникациях. Публичное выступление.

23. Невербальные средства деловых коммуникаций: понятие и виды.

24. Интерпретация жестов.

25. Проксемические средства делового общения.

26. Конфликты в деловых коммуникациях: понятие и сущность.

27. Основные элементы конфликта.

28. Динамика конфликтов.

29. Стили поведения в конфликтах

30. Методы разрешения конфликтов.

## **6.5. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

### **7.1. Основная учебная литература**

1. Донец, Н.Ю., Клешнева, Л.И. Конфликтология и деловое общение в системе государственного и муниципального управления : учебное пособие/ Н.Ю. Донец, Л.И. Клешнева. – Санкт Петербург : СПбГАУ, 2023 – 62 с. – Доступ из ЭБС «znanium.com».

2. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 190 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Доступ из ЭБС «znanium.com».

### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Решетникова, К. В. Организационная конфликтология : учебное пособие / К. В. Решетникова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 175 с. – (Высшее образование). – Доступ из ЭБС «znanium.com».

2. Основы теории коммуникации : учебное пособие / отв. ред. Гойхман. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 352 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

## **8. УЧЕБНО– МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Методические указания к выполнению практических занятий и самостоятельной работе

## **9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- 1 [dist.kgsu.ru](http://dist.kgsu.ru) – Система поддержки учебного процесса КГУ
- 2 <https://www.studentlibrary.ru> – ЭБС «Консультант студента»
- 3 [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – Электронно- библиотечная система Znanium.com»

## **10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. ЭБС «Лань».

2. ЭБС «Консультант студента».
3. ЭБС «Znanium.com.».
4. Электронная библиотека КГУ – <http://dspace.kgsu.ru>.

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе

## **12. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до обучающихся.



Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Деловые коммуникации»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.04– Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль): Организация работы органов государственного и  
муниципального управления

Трудоёмкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часов).

Семестр: 5 семестр (очная, очно-заочная формы обучения)

Форма промежуточной аттестации: зачёт.

Содержание дисциплины:

Роль информации и коммуникации в профессиональном общении. Структура и элементы коммуникативного процесса. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.

Понятие «организационные коммуникации», их структура. Виды и формы организационных коммуникаций. Причины неэффективности организационных коммуникаций. Пути повышения эффективности организационных коммуникаций.

Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Деловая беседа: цели, этапы. Характеристика и особенности деловых переговоров. Модели и тактические приемы проведения деловых переговоров. Организация совещаний.

Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Публичное выступление. Невербальные средства в деловом общении.

Понятие «конфликт». Сущность и виды конфликтов. Причины конфликтов. Основные элементы конфликта и их анализ. Динамика конфликта. Стили поведения в конфликте. Методы разрешения конфликтов.

**ЛИСТ**  
**регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу**  
**учебной дисциплины**  
**«Деловые коммуникации»**

**Изменения / дополнения в рабочую программу**  
**на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:**

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ /Горина О.Н./

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
Протокол № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Изменения / дополнения в рабочую программу**  
**на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:**

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ /Горина О.Н./

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
Протокол № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.