



**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СИБИРСКАЯ ПОЖАРНО-
СПАСАТЕЛЬНАЯ АКАДЕМИЯ» ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ
СЛУЖБЫ МИНИСТЕРСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ДЕЛАМ
ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель начальника ФГБОУ ВО
Сибирская пожарно-спасательная
академия ГПС МЧС России
по учебной работе
полковник внутренней службы

М.В. Елфимова
М.В. Елфимова
« 26 » марта 20 20 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
Б1.Б.17 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
направление подготовки 38.03.04 Государственное
и муниципальное управление
профиль Управление в кризисных ситуациях
квалификация бакалавр

Железногорск

20 20

1. Цели и задачи дисциплины «Деловые коммуникации»

Цели освоения дисциплины «Деловые коммуникации»:

– формирование у обучающихся представлений о деловых коммуникациях как о междисциплинарной области знания.

Задачи дисциплины «Деловые коммуникации»:

– ознакомление обучающихся с основными направлениями и достижениями исследований в области деловых коммуникаций;

– формирование системного подхода к изучаемой проблематике на основе знакомства с концепциями смежных дисциплин.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице.

Содержание компетенции	Код компетенции	Результаты обучения
1	2	3
Способность к самоорганизации и самообразованию	ОК-7	Знает пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура; систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; правовые, экологические и этические аспекты профессиональной деятельности; закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития
		Умеет анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания), культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации личностных качеств.
		Владеет навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний
Способность владеть навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности	ОПК-1	Знает базовые аспекты права, понятие и сущность нормативных актов; организацию и особенности правовой системы РФ; нормы конституционного, гражданского, трудового, муниципального права; юридическую терминологию; особенности применения норм права в своей профессиональной деятельности.
		Умеет анализировать правовую информацию; работать с нормативно-правовыми актами, осуществлять поиск правовой информации; фиксировать изменения в правовых нормах; применять на практике имеющиеся знания норм права.
		Владеет элементарными навыками работы с нормативными актами; навыками работы со справочно-правовыми системами; навыками работы с юридическими документами; способностью понимать содержание нормативно-правовых актов; навыками толкования юридических норм; навыками работы с юридическими документами.

Содержание компетенции	Код компетенции	Результаты обучения
1	2	3
Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4	<p data-bbox="783 271 1513 488">Знает главные требования к организации публичных выступлений; основы осуществления и проведения деловых переписок; последовательность и этапы проведения совещаний ;основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.</p> <p data-bbox="783 488 1513 891">Умеет осуществлять поиск необходимой информации, воспринимать, анализировать, обобщать и систематизировать полученную информацию; организовывать и проводить публичные выступления; диагностировать коммуникационные барьеры в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений; организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p data-bbox="783 891 1513 1108">Владеет методами проведения переговоров, организации публичных выступлений; методами анализа, способами получения и обобщения информации; методами формирования и поддержания этического климата в организации; навыками деловых коммуникаций.</p>
Способность вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях	ПК-15	<p data-bbox="783 1117 1513 1368">Знает нормативно-методическую базу делопроизводства в Российской Федерации, государственного регулирования документационного обеспечения; особенности языка и стиля составления служебных документов; специфику организации информационно-поисковой системы и контроля исполнения документов.</p> <p data-bbox="783 1368 1513 1518">Умеет организовывать документооборот и документальное сопровождение работы в органах государственной и муниципальной власти и иных организациях.</p> <p data-bbox="783 1518 1513 1630">Владеет практическими навыками составления, обработки и работы с документацией различного уровня и направлений.</p>

Содержание компетенции	Код компетенции	Результаты обучения
1	2	3
Способность организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов	ПК-25	Знает основы теории управления; основы государственного и муниципального управления; - основы документационного обеспечения управления; основы принятия и исполнения государственных решений; основы административного контроллинга; основы этики государственной службы
		Умеет корректно применять полученные знания; системно анализировать ход исполнения и оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов.
		Владеет навыками организационной работы по контролю исполнения, проведения оценки качества управленческих решений и осуществление административных процессов.

3. Место дисциплины «Деловые коммуникации» в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) профиль «Управление в кризисных ситуациях».

4. Объем дисциплины «Деловые коммуникации» в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

для заочной формы обучения (4 года 6 месяцев)

Вид учебной работы, формы контроля	Всего часов	2 курс
Общая трудоемкость дисциплины в часах	72	72
Общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах	2	2
Контактная работа с обучающимися	8	8
в том числе:		
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Лабораторные работы		
Самостоятельная работа	60	60
Вид аттестации	зачет (4)	зачет (4)

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

5.1. Разделы учебной дисциплины «Деловые коммуникации» и виды занятий

Заочная форма обучения

№ п.п.	Наименование разделов и тем	Всего часов	Количество часов по видам занятий			Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	2	3	4	5	6	7	8
2 курс							
1	Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина	10					10
2	Особенности деловых коммуникаций	10	2				8
3	Коммуникация в сфере управления	8					8
4	Деловые конфликты	10		2			8
5	Речь как средство деловой коммуникации: устная речевая коммуникация	10		2			8
6	Речь как средство деловой коммуникации: документация и культура оформления документов	10					10
7	Этика и этикет делового общения	10	2				8
	Зачет	4				4	
	Итого за 2 курс	72	4	4		4	60
	Итого по дисциплине	72	4	4		4	60

5.2. Содержание учебной дисциплины «Деловые коммуникации»

Тема 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина

Самостоятельная работа:

1. Понятие деловой коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике.
2. Соотношение понятий «деловая коммуникация» «информационный процесс», «информационный обмен».
3. Деловая коммуникация и общение.
4. Трактовка понятий: отождествление понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов).
5. Экскурс в историю: коммуникация в античности; риторика, грамматика и диалектика (средние века); семиотика (XX в.).
6. Социальная психология – коммуникационная проблематика.
7. Исследование коммуникации: Пол Ватцлавик (тезисы: «Коммуникация неизбежна», «Коммуникация включает в себя содержательный аспект и аспект отношений»).
8. Методы исследования деловых коммуникаций.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 2. «Особенности деловых коммуникаций»

Лекция:

1. Виды, формы деловых коммуникаций и их структура.
2. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера).
3. Модели коммуникации (социологические, психологические, семиотические).
4. Модели массовой коммуникации и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля.
5. Прикладные модели коммуникации.

Самостоятельная работа:

1. Модели массовой коммуникации. Анализ генеральной схемы массовой коммуникации
2. Анализ элементов коммуникационного процесса.
3. Техники обратной связи (А.Н. Панфилова).
4. Феномена лидерства и качеств лидера.
5. Имидж делового человека и его слагаемые. Особенности индивидуального, группового и корпоративного имиджа.
6. Стиль мышления и манера поведения.
7. Компетентностная структура личности специалиста.

8. Роль коммуникативных навыков в эффективной профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 3. Коммуникация в сфере управления

Самостоятельная работа:

1. Условия успешности деловой коммуникации в структуре организации (коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка).

2. Виды коммуникаций:

между организацией и внешней средой (реклама, письменный документооборот);

внутриорганизационные (нисходящие, восходящие);

формальные и неформальные (общее и различие).

3. Анри Файоль – концепция коммуникативного мостика.

4. Централизованные и децентрализованные коммуникационные сети (У сеть, «звезда», «сложный круг»).

Структура и развитие коммуникативных способностей. Развитие управленческих, организаторских способностей.

Свойства внимания. Внимательность к собеседнику как условие успешности деловой коммуникации. Методика развития внимательности.

Познавательные способности как инструменты делового человека. Деловая игра на развитие умений выражать свои мысли. Психодиагностика «Умение излагать свои мысли» и анализ результатов исследования:

Возможности восприятия по созданию целостного образа. Формы и эффекты восприятия: характеристика установок (когнитивных, аффективных, поведенческих). Определение причин психологических воздействий на человека.

Психологические защиты и их влияние на модели поведения в деловых коммуникациях.

Рациональный характер деловых коммуникаций. Доминирование эмоций и чувств – условие неуспешной коммуникации. Иерархическая особенность деловых коммуникаций.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 4. Деловые конфликты

Практическое занятие «Особенности конфликтной коммуникации»:

1. Понятие конфликта, его структуры.
2. Типы социальных конфликтов, их предупреждение и урегулирование
3. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
4. Характеристика конфликтной личности. Особенности конфликтного поведения.
5. Устная речевая коммуникация: умения говорить и слушать.
6. Формы устной деловой коммуникации: публичная речь, деловая беседа, совещание, переговоры.
7. Убеждающая речь (аргументация, контраргументация).

Самостоятельная работа:

1. Конфликтное общение:
 - характеристика принципов и приемов конфликтного поведения; исследование индивидуальных качеств участников конфликта;
 - понятие «конфликтная личность» исследование типов конфликтной личности; тестовые задания: «Определение уровня конфликтности личности; способы реагирования в конфликте (опросник К. Томаса)»;
 - понятие и профилактика конфликтных ситуаций; проявление условий эмоционального равновесия в конфликте;
 - понятие «психологическая инициатива» - выбор оптимального стиля действия в конфликтной ситуации; исследование средств предотвращения конфликтов и методов кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально- психологический, организационный);
 - управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта;
2. Деловая игра «Разрешение конфликта» (роли конфликтологов, анализ, диагностика организационных конфликтов, рекомендации способов их разрешения)
3. Влияние темперамента и характера деловых партнеров на процесс коммуникации. Слабые и сильные стороны темперамента. Рассмотрение свойств темперамента и многообразий проявлений характера в деловой коммуникации.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 5. Речь как средство деловой коммуникации: устная речевая коммуникация

Практическое занятие «Устная речевая коммуникация»:

1. Культура речи делового человека.
2. Виды устных форм делового взаимодействия:
деловая беседа как специально организованный предметный разговор - . технология кадровых бесед; при приеме на работу и увольнении с работы; проблемные или дисциплинарные; правила телефонных бесед.
деловое совещание, пресс-конференция: подготовка и проведение.
презентация: смысл и назначение.
переговоры как форма деловой коммуникации, как средство разрешения конфликтов;
компьютерная видеоконференцсвязь;
психологические особенности публичного выступления (ораторское искусство); приемы удержания внимания аудитории.

Самостоятельная работа:

1. Принцип коммуникативного сотрудничества – совокупность коммуникативных умений говорить и умений слушать. Процесс слушания: определение, этапы, уровни, типы, стили слушания. Предупреждение ошибок, снижающих эффективность информирования.
2. Диагностика умений слушать. «Что вам говорят мимика и жесты?»
3. Роль полемики в деловых коммуникациях.
4. Принципы и правила ведения полемики (полемические приёмы, уловки в споре и способы защиты от них, запрещённые приёмы ведения полемики, как отвечать на обвинения). Доказывание и убеждение. Законы формальной логики как условие эффективного ведения спора.
5. Изменение отношения к неприятному партнеру (ролевая игра).
6. Публичные выступления. Развитие умений критически оценивать речь другого человека.
7. Роль диалога в вербальной коммуникации
8. Соотношение вербалики и невербалики. Кинетика. Такесика. Проксемика.
9. Деловые коммуникации и саморегуляция функциональных состояний
 1. Исследование приемов и способов саморегуляции:
 - 1) устранение внешних признаков проявления эмоциональной напряженности – расслабление мышц, дыхательные упражнения;
 - 2) умственные действия – мысленное технически совершенное выполнение упражнений – переключение с мучительных раздумий на деловую сторону предстоящей работы;
 - 3) словесное воздействие на самого себя – самоубеждение, самоодобрение, самоприказ. Аутогенная тренировка.
 10. Понятие ораторского страха. Стресс и его влияние на речевое поведение (схема механизмов стресса, система психофизиологических реакций). Способы борьбы со стрессом и его следствиями в речи.

11. Особенности диалоговой коммуникации. Диалог и монолог – две формы человеческой речи. Речевая активность как условие разнообразных контактов.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 6. Речь как средство деловой коммуникации: документация и культура оформления документов

Самостоятельная работа:

1. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор.
2. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
3. Виды деловых писем.
4. Служебные записки для внутренней коммуникации. Правила оформления деловых посланий.
5. Рекламный текст как вид делового послания.
6. Особенности и основные правила оформления деловых письменных коммуникаций.
7. Модели ответов на деловые письма.
8. Предназначение делового письма – убедить и победить. Деловое письмо (коммерческое, функциональное, электронное)
9. Составление личных деловых бумаг (доверенность, расписка, заявление, автобиография как деловой документ).
10. Типичные ошибки при подготовке деловых бумаг.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

Тема 7. Этика и этикет делового общения

Лекция:

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Этические принципы и характер делового общения (десять принципов американского социолога Л.Хосмера; двенадцать принципов ведения дела в России).
3. Этические проблемы деловых отношений.
4. Этические нормы в деятельности организации. Культура внешности человека.

Самостоятельная работа:

1. Анализ понятий: этика, мораль, этика делового общения; этики востока и запада, мест этики в деловом общении.
2. Этикет приветствия и представления и др.
3. Этика делового общения:
 - в учении Конфуция;

– речевой этикет (анализ «саботажников общения», речевое поведение партнёров в конкретных ситуациях).

4. Искусство комплимента. Комплимент и лесть. Виды комплиментов. Требования к комплименту.

5. Правила конструктивной критики. Принципы восприятия критики.

Рекомендуемая литература:

Основная [1-3].

Дополнительная [1-6].

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используется учебно-методическое и информационное обеспечение, указанное в разделе 8 настоящей программы, а также методические рекомендации по организации самостоятельной работы, разрабатываемые кафедрой.

Для выполнения контрольной работы обучающимися по заочной форме кафедрой разрабатываются методические рекомендации по ее выполнению.

7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»

Оценочные средства дисциплины «Деловые коммуникации» включают в себя следующие разделы:

1. Типовые контрольные вопросы для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины.
2. Методику оценивания персональных образовательных достижений обучающихся.

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений и навыков, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

7.1.1. Текущий контроль

Текущий контроль осуществляется в соответствии с материалами, разрабатываемыми кафедрой, включающими: тесты, контрольные вопросы по темам дисциплины, задания для выполнения контрольной работы. В ходе изучения дисциплины обучающийся по заочной форме выполняет 1 контрольную работу.

7.1.2. Промежуточная аттестация

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Соотношение понятий «деловое общение» и «деловые коммуникации».
2. Модели коммуникации (социологические, психологические, семиотические, массовые).
3. Структура деловых коммуникаций.
4. Виды барьеров в коммуникации.
5. Причины плохих коммуникаций.
6. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях Роль диалога в вербальной коммуникации.
7. Понятие конфликт. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
8. Роль диалога в вербальной коммуникации
9. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
10. Влияние темперамента и характера деловых партнеров на процесс коммуникации.
11. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.

12. Принцип коммуникативного сотрудничества.
13. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор
14. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Понятие деловых переговоров. Стадии переговорного процесса. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
18. Деловые совещания и собрания.
19. Особенности публичного выступления.
20. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
21. Этические принципы деловых коммуникаций.
22. Психологические аспекты имиджа делового человека.
23. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
24. Деловая переписка, правила оформления, виды.
25. Трудности эффективного слушания. Рекомендации для эффективного слушания.
26. Вопросы в деловой коммуникации.

7.2. Методика оценивания персональных образовательных достижений обучающихся

Промежуточная аттестация: зачёт

Достигнутые результаты освоения дисциплины	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; не способен аргументированно и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом.	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.	«Не зачтено»
Обучающийся освоил знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнил все задания, предусмотренные учебным планом; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; при ответе продемонстрировал глубокие систематизированные знания,	Продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;	«Зачтено»

Достигнутые результаты освоения дисциплины	Критерии оценивания	Шкала оценивания
владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов.	допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.	

8. Требования к условиям реализации. Ресурсное обеспечение дисциплины «Деловые коммуникации»

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины «Деловые коммуникации»

Основная:

1. Кожемякин Е.А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/398446>, <https://znanium.com/catalog/product/1110123>.
2. Киселев А. Г. Информация и коммуникация в государственном управлении: монография / А.Г. Киселёв, П.Н. Киричёк. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 268 с. — (Научная мысль). www.dx.doi.org/10.12737/monography_5c3597c1afe618.59175672. - ISBN 978-5-16-014753-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002821>.
3. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063317>.

Дополнительная:

1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций : учебное пособие / М. Л. Асмолова. - 2-е изд. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 161 с. - (Президентская программа подготовки управленческих кадров). - ISBN 978-5-369-01513-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003086>.
2. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/557755>.

3. Папкина О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва: Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>.

4. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>.

5. Воронина, М. С. Взаимодействие органов внутренних дел с населением на основе технологий public relations (связей с общественностью): монография / М. С. Воронина, С. В. Егорышев. - Москва: ФЛИНТА, 2016. - 149 с. - ISBN 978-5-9765-2632-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088843>.

6. Гринберг, Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект / Т.Э. Гринберг. - Москва: Издательство Московского университета, 2012. - 324 с. - ISBN 978-5-211-06399-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1022902>.

8.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

1. Операционная система Calculate Linux Desktop.
2. Пакет офисных программ Libre Office.
3. Антивирусная защита – Kaspersky Endpoint Security для Linux (лицензия № 1 B08-200805-095540-500-2042).
4. Браузер Mozilla Firefox.
5. Программа просмотра электронных документов в формате PDF Adobe Acrobat Reader DC.
6. Архиватор 7zip.

8.3. Перечень информационно-справочных систем и баз данных

1. Центральная ведомственная электронная библиотека МЧС России – ELIB.MCHS.RU (ip-адрес: 10.46.0.45).
2. Электронная библиотечная система «Знаниум» (URL: www.znanium.com).
3. Электронные научные журналы и базы данных Сибирского федерального университета (URL: libproxu.bik.sfu-kras.ru).
4. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ». Раздел «Легендарные Книги» (URL: www.biblio-online.ru).
5. Национальная электронная библиотека «НЭБ» (URL: <https://нэб.рф>).
6. Информационная система «Единое окно» (URL: window.edu.ru).
7. Международный научно-образовательный сайт EqWorld (URL: eqworld.ipmnet.ru/indexr.htm).

8. Электронная библиотека научных публикаций eLIBRARY.RU (URL: <https://elibrary.ru/>).

9. Информационно-правовая система «Консультант плюс» (URL: <http://www.consultant.ru/>).

10. Информационно-правовая система «Гарант» (URL: <https://www.garant.ru/>).

11. Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО Сибирская пожарно-спасательная академия (URL: <https://sibpsa.ru/personal/personal.php>).

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Деловые коммуникации»

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Деловые коммуникации» необходимы учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение должно быть укомплектовано специализированной мебелью и техническими средствами обучения (компьютером, мультимедийным проектором, экраном), служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Академии.

9. Методические указания по освоению дисциплины «Деловые коммуникации»

Программой дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены занятия лекционного типа, занятия семинарского типа (практические) и самостоятельная работа обучающихся.

Цели лекционных занятий:

- дать систематизированные научные знания по дисциплине, акцентировав внимание на наиболее сложных вопросах дисциплины;
- стимулирование активной познавательной деятельности обучающихся, способствование формированию их творческого мышления.

Цели практических занятий:

- углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы обучающихся с учебной и научной литературой;
- овладение практическими умениями и навыками профессиональной деятельности;
- развитие абстрактного и логического мышления.

Цели самостоятельной работы обучающихся:

- углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других занятиях;
- выработка навыков самостоятельного активного приобретения новых, дополнительных знаний;
- подготовка к предстоящим учебным занятиям и промежуточному контролю.

При реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

1. Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии, реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки; применяется при проведении занятий лекционного типа, семинарского типа, самостоятельной работе.

2. Технология интерактивного обучения – реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи; применяется при проведении занятий семинарского типа.

3. Технология электронного обучения – реализуется при выполнении учебных заданий с использованием электронной информационно-образовательной среды Академии, информационно-справочных и поисковых систем, проведении автоматизированного тестирования и т.д.; применяется при проведении занятий семинарского типа, самостоятельной работе.

9.1. Рекомендации для преподавателей

Лекция является главным звеном дидактического цикла обучения. Ее цель – формирование ориентировочной основы для последующего усвоения обучающимися учебного материала. В ходе лекции преподаватель, применяя методы устного изложения и показа, передает обучающимся знания по основным, фундаментальным вопросам дисциплины «Деловые коммуникации».

Назначение лекции состоит в том, чтобы доходчиво, убедительно и доказательно раскрыть основные теоретические положения изучаемой науки, нацелить обучающихся на наиболее важные вопросы, темы, разделы дисциплины, дать им установку и оказать помощь в овладении научной методологией (методами, способами, приемами) получения необходимых знаний и применения их на практике.

К лекции как к виду учебных занятий предъявляются следующие основные требования:

- научность, логическая последовательность изложения учебных вопросов;
- конкретность и целеустремленность изложения материала;
- соответствие отводимого времени значимости учебных вопросов;

- соответствие содержания лекции принципам обучения, требованиям руководящих документов;
- наглядность обучения; формирование у обучаемых потребности к самостоятельному углублению знаний;
- изложение материала с учетом достигнутого уровня знаний.

При подготовке и проведении занятий семинарского типа преподавателю, ведущему дисциплину, в первую очередь необходимо опираться на настоящую рабочую программу, в которой определены количество и тематика лабораторных работ и практических занятий.

Для каждого занятия определяются тема, цель, структура и содержание. Исходя из них, выбираются форма проведения занятия (комбинированная, самостоятельная работа, фронтальный опрос, тестирование и т.д.) и дидактические методы, которые при этом применяет преподаватель (индивидуальная работа, работа по группам, деловая игра и пр.).

Современные требования к преподаванию обуславливают использование визуальных и аудио-визуальных технических средств представления информации: презентаций, учебных фильмов и т.д.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине преподавателем разрабатываются методические рекомендации по организации самостоятельной работы.

При разработке заданий для самостоятельной работы необходимо выполнять следующие требования:

- отбор и изложение материала должны обеспечивать достижение целей, изложенных в квалификационной характеристике, и понимание прикладного значения данного курса для своей профессии;
- материал заданий должен быть методологичен, осознаваем и служить средством выработки обобщенных умений;
- при составлении заданий следует формулировать их содержание в контексте специальности.

Для успешного выполнения контрольной работы обучающимися по заочной форме преподавателем разрабатываются методические рекомендации по ее выполнению.

9.2. Рекомендации для обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубление и закрепление знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, выработку навыков самостоятельного приобретения новых, дополнительных знаний, подготовку к предстоящим учебным занятиям и промежуточной аттестации.

Основными видами самостоятельной работы являются: работа с печатными источниками информации (конспектом, книгой, документами), информационно-справочными системами и базами данных (раздел 8 настоящей программы).

Вопросы, отнесенные на самостоятельное изучение (раздел 5 настоящей программы), даются преподавателем в ходе лекций и (или) занятий семинарского типа. При этом обучающемуся необходимо уяснить и записать вопросы, посмотреть рекомендованную литературу и наметить общую структуру изучения вопроса в виде плана или схемы. Затем изучить информацию по вопросу, при этом рекомендуется вести конспект, куда вносятся ключевая информация, формулы, рисунки. Перечитать сделанные в конспекте записи. Убедиться в ясности изложенного, при необходимости дополнить записи.

В ходе лекций и (или) занятий семинарского типа обучающийся ведет конспект кратко, схематично, последовательно с фиксированием основных положений, выводами, формулировками, обобщениями, помечает важные мысли, выделяет ключевые слова, термины. Для закрепления знаний после занятия рекомендуется перечитать материал и записать вопросы, которые не ясны из прочитанного. По этим вопросам необходимо обратиться к учебной литературе и, если в результате работы с учебной литературой остались вопросы – следует обратиться за разъяснениями к преподавателю в часы консультаций.

При подготовке к практическим занятиям обучающемуся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, учесть рекомендации преподавателя.

Самостоятельная работа обучающегося по заочной форме включает выполнение контрольной работы.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата).

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры
профессиональных коммуникаций

№ _____ от _____

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочей программе (*модуле*) дисциплины _____
(*название дисциплины*)
по направлению подготовки (*специальности*) _____

на 20__/20__ учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:
(*элемент рабочей программы*)

- 1.1.;
- 1.2.;
- ...
- 1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:
(*элемент рабочей программы*)

- 2.1.;
- 2.2.;
- ...
- 2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:
(*элемент рабочей программы*)

- 3.1.;
- 3.2.;
- ...
- 3.9.

Составитель
дата

подпись

расшифровка подписи