

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный технический университет
им. Р.Е. Алексеева» (НГТУ)

Образовательно-научный институт экономики и управления (ИНЭУ)
(Полное и сокращенное название института, реализующего данное направление)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института:
_____ С.Н. Митяков
подпись

“ 24 ” июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1. В. ДВ 2 «Деловые коммуникации организации»

(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)
для подготовки бакалавров

Направление: 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность: Организация документационного обеспечения управления (З)

** 3-заочная форма обучения*

Форма обучения: заочная
Год начала подготовки 2021
Выпускающая кафедра МИиФН
Кафедра-разработчик СОМиК
Объем дисциплины 180/5 часов/з.е
Промежуточная аттестация зачет с оценкой
Разработчик: Акимова Т.И., к.и.н., доцент

Нижний Новгород, 2021г.

Рецензент: Миронос А.А., зав. кафедрой информационных технологий в гуманитарных исследованиях ННГУ им. Н.Г.Лобачевского_____

15.06.2021

Рабочая программа дисциплины: разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3++) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 29 октября 2020 г. № 1243 на основании учебного плана принятого УМС НГТУ

протокол № 6 от 10.06. 2021

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры протокол № 4 от 17.06.2021
Зав. кафедрой к.э.н, доцент Е.А.Зайцева

Программа рекомендована к утверждению ученым советом ИНЭУ
протокол № 5 от 24.06.2021г.

Рабочая программа зарегистрирована в УМУ регистрационный № 46.03.02 – д - 43

Начальник МО

Заведующий отделом комплектования ИТБ _____ Н.И. Кабанина

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)	4
4. Структура и содержание дисциплины.....	7
5. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины	12
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	18
7. Информационное обеспечение дисциплины	19
8. Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с овз	19
9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19
10. Методические рекомендации обучающимся по освоению дисциплины	20
11. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины.....	22

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины:

Целью освоения дисциплины является формирование профессиональных навыков в сфере коммуникаций организации

Задачи освоения дисциплины (модуля):

- Изучение форма и видов деловой коммуникации
- Изучение возможностей информационных технологий в деловых коммуникациях организации
- Формирование навыков диагностики и ситуационного анализа деловых коммуникаций

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации организации» включена в перечень дисциплин базовой части образовательной программы. Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП, по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Дисциплина базируется на следующих дисциплинах: документоведение, правоведение, организация и технологии ДОУ, организация госучреждений России, этика государственной службы и госслужащего, государственные и муниципальные архивы, деловая культура организации.

Дисциплина «Деловые коммуникации организации» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу, маркетинг информационных продуктов, производственная практика, а также при выполнении выпускной квалификационной работы.

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации организации» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)¹

Таблица 1 – Формирование компетенций по дисциплинам

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины Компетенции берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра /специалиста/магистра»									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Код компетенции ОПК-2										
Этика госслужбы и госслужащего			*							
Государственные муниципальные и ведомственные архивы						*				
Деловые коммуникации организации								*		
Деловая культура								*		

Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно	Семестры, формирования дисциплины Компетенции берутся из Учебного плана по направлению подготовки бакалавра /специалиста/магистра»									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
организации										
Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу									*	
Маркетинг информационных продуктов										*
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы										*

**ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП**

Таблица 2 – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине			Оценочные средства	
					Текущего контроля	Промежуточной аттестации
ОПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	ИОПК-2.1. Определяет требования к организации кадрового делопроизводства и документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу, в том числе документам, содержащим информацию ограниченного доступа	Знать: формы и виды деловых коммуникаций, образующих подсистему организации кадрового делопроизводства, включающее строгое документирование трудовых отношений и хранение документов по личному составу	Уметь: применять технологии хранения документов по личному составу, строго соблюдая конфиденциальность по отношению к документам, содержащим информацию ограниченного доступа	Владеть: - навыками эффективной организации системы документационного обеспечения управления посредством строгой ее рационализации и технологизации	Опрос по темам, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (30 вопросов)
	ИОПК-2.2. Создает и ведет системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий	Знать: - новейшие технологии обеспечения системы документационного обеспечения управления организации	Уметь: дифференцированно подходить к выбору адекватных современных технологий системы документационного обеспечения управления в организации, с учетом ситуации и производственной необходимости	Владеть: - навыками совершенствования системы документирования управленческой деятельности организации	Опрос по темам, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (30 вопросов)
	ИОПК-2.3. Ориентируется в особенностях систем	Знать: особенности государственного	Уметь: - ориентироваться в политической	Владеть: - навыками диагностики и	Опрос по темам, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (30)

	органов государственной и муниципальной власти	устройства РФ, особенности систем отношения органов государственной и муниципальной власти ;	ситуации как контексте функционирования организации, осуществляя диагностику деловых коммуникаций как ее конституирующего начала;	ситуационного анализа деловых коммуникаций организации как маркере ее потенциальных изменений		вопросов)
--	--	---	---	---	--	-----------

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач.ед. 180 часов, распределение часов по видам работ семестрам представлено в таблице 3.

Таблица 3

Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ по семестрам

Для студентов заочного обучения

Вид учебной работы	Трудоёмкость в час	
	Всего час.	В т.ч. по семестрам
		4 сем
Формат изучения дисциплины	с использованием элементов электронного обучения	
Общая трудоёмкость дисциплины по учебному плану	180	180
1. Контактная работа:	20	20
1.1.Аудиторная работа, в том числе:	16	16
занятия лекционного типа (Л)	8	8
занятия семинарского типа (ПЗ-семинары, практ. занятия и др)	8	8
лабораторные работы (ЛР)		
1.2.Внеаудиторная, в том числе	4	4
курсовая работа (проект) (КР/КП) (консультация, защита)		
текущий контроль, консультации по дисциплине	4	4
контактная работа на промежуточном контроле (КРА)		
2. Самостоятельная работа (СРС)	156	156
реферат/эссе (подготовка)		
расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)		
контрольная работа		
курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)		
самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиум и т.д.)	152	152
Подготовка к зачету с оценкой	4	4

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам

Таблица 4.1 – Содержание дисциплины, структурированное по темам для студентов заочного обучения

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)	
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)					
		Лекции	Лабораторн ые работы	Практическ ие занятия						
4 семестр										
ОПК-2	Раздел 1. Коммуникативные процессы в организации									
	Тема 1.1. Классификация деловых коммуникации организации	1		1	26	Изучение лекции и теоретического материала по литературе Подготовка к, практическим занятиям, Реферирование по теме	Опрос по темам, индивидуальные и групповые задания по темам курса,			
	Тема 1.2. Формы деловых коммуникаций	1		1	10	Изучение лекции и теоретического материала по литературе. Составление конспекта Подготовка сообщения по тематике	Опрос по темам, индивидуальные и групповые задания по темам курса, выполнение доклада			
	Итого по 1 разделу	2		2	36					
ОПК-2	Раздел 2. Документационное обеспечение процесса коммуникаций									
	Тема 2.1 Информация как основной объект коммуникации	1		1	20	Изучение лекции и теоретического материала по литературе Подготовка к, практическим занятиям, Подготовка доклада по теме в	Опрос по темам, индивидуальные и групповые задания по темам курса,			

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторн ые работы	Практическ ие занятия					
						виде презентации			
	Тема 1.2. Нормативно- правовые основы деловых коммуникаций организации	1		1	20	Составление списка нормативных документов Подготовка нормативного документа			
	Итого по 2 разделу	2		2	40				
ОПК-2	Раздел 3. Трудовые отношения в организации как коммуникации								
	Тема 3.1 Коммуникаций в сфере управлении персоналом	1		1	18	Подготовка к лекциям, практи- ческим занятиям и самостоя- тельной работе, выполнению доклада	Опрос по темам, индивидуальные и групповые задания по темам курса, тесты, выполнение докладов		
	Тема 3.3. Информационно- документационное сопровождение трудовых отношений.	1		1	18	Подготовка к лекциям, практи- ческим занятиям и самостоя- тельной работе, выполнению доклада	Опрос по темам, индивидуальные и групповые задания по темам курса, выполнение докладов		
	Итого по 3 разделу	2		2	36				
1ОПК-2	Раздел 4. Техника деловых коммуникации								
	Тема 4.1 Технология вербальных деловых коммуникаций	1		1	20	Подготовка к лекциям, практи- ческим занятиям и самостоя- тельной работе, выполнению доклада	Опрос по темам, индивидуальные и групповые за- дания по темам курса,		

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код УК; ОПК; ПК и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы (час)				Вид СРС	Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий	Реализация в рамках Практической подготовки (трудоемкость в часах)	Наименование разработанного Электронного курса (трудоемкость в часах)
		Контактная работа			Самостоятельная работа студентов (час)				
		Лекции	Лабораторн ые работы	Практическ ие занятия					
							выполнение докладов		
	Тема 4.2 Межличностные коммуникации в системе деловых коммуникаций	1		1	20	Самостоятельное изучение литературы, составление конспектов, подготовка рефератов			
	Итого по 4 разделу	2		2	40				
	ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	8		8	152				
	ИТОГО по дисциплине	8		8	152				

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

5.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности

1. Тесты для текущего и промежуточного контроля знаний обучающихся.

Вариант 1

1. К какой системе относятся устные коммуникации
 - a) Невербальные
 - b) Вербальные
 - c) Виртуальные
2. Какой ученый внес весомый вклад в разработку теории организации
 - a) М. Мексон
 - b) А. Тойнби
 - c) М. Фарадей
 - d) Д. Менделеев
3. Уберите неправильный тезис
4. Система взаимосвязей открытой организации включает в себя:
 - a) Внутреннюю среду организации
 - b) Среду прямого воздействия
 - c) Природная среда
 - d) Конкурирующую среду
 - e) Общественную среду
 - f) Макросреду
5. Что характеризует внешнюю среду
 - a) Сложность
 - b) Подвижность
 - c) Вариативность
 - d) Неопределенность
6. Способы координации деятельности организации
 - a) Взаимное согласование
 - b) Прямой контроль
 - c) Стандартизация рабочих процессов
 - d) Стандартизация выпуска
 - e) Стандартизация формы одежды
 - f) Стандартизация навыков и знаний
 - g) Стандартизация мыслительных процессов
7. Неформальные способы взаимодействия в организации
 - a) Социальные
 - b) Культурные
 - c) Психологические
8. Как называются внутри коммуникационные сети, замкнутые на руководителе
 - a) Полные

- b) Неполные
 - c) Централизованные
 - d) Децентрализованные
9. Виды коммуникаций в организации
- a) Вертикальные
 - b) Доминантные
 - c) Интерактивные
10. Цели интерактивных коммуникаций
- a) Координация заданий
 - b) Достижение признания и вознаграждения с целью мотивации
 - c) Решение проблем
 - d) Обмен новыми данными
 - e) Разрешение конфликта
11. Что не является целью межличностных коммуникаций
- a) Возможность использования
 - b) Улучшение качества работы
 - c) Унижение личного достоинства
 - d) Искажение информации
12. Методы повышения эффективности восходящих коммуникаций
- a) Процедура обжалования
 - b) Метод тотального контроля
 - c) Метод «открытых дверей»
 - d) Опрос общественного мнения
 - e) Приемы активного слушания
13. Закончите логическую цепочку. Структура коммуникативного процесса в организации состоит из следующих этапов
- a) Формирование информации
 - b) Передача
 - c) Прием
 - d) Расшифровка
 - e)использование информации
14. Способы передачи информации в коммуникативном процессе в организации включают:
- a) Речь
 - b) Письмо
 - c) Символы
 - d) Эстетические предпочтения
15. Изобразительные средства коммуникации это
- a) Фотография
 - b) Графики, схемы
 - c) Рисунки
 - d) Прямое обращение к слушателю
16. Информация, переданная по радио - телевидению должна отвечать следующим требованиям:
- a) Грамотное произношение слов

- b) Правильная постановка ударения
- c) Уместная эмоциональная окраска
- d) Быстрый ритм речи

17. Барьеры и помехи коммуникации:

- a) Семантические
- b) Временные
- c) Языковые
- d) Статусные

3 Перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию (зачет с оценкой)

- 1) Виды коммуникативных процессов. Виды деловой коммуникации
- 2) Коммуникация как процесс передачи информации
- 3) Документационное обеспечение процесса коммуникаций
- 4) Информатизация коммуникативных процессов в организации
- 5) Нормативно-правовые основы коммуникации организации
- 6) Формальные коммуникации: направленность, форма, роль в коммуникативном процессе и в управлении.
- 7) Коммуникационные барьеры
- 8) Функции и каналы неформальных коммуникаций
- 9) Коммуникационная компетентность
- 10) Формы коммуникаций при управлении персоналом
- 11) Информационно-документационное сопровождение трудовых отношений
- 12) Формы деловой коммуникации в процессе управления персоналом
- 13) Коммуникации в зоне трудового конфликта
- 14) Особенности видов коммуникации: совещания, заседания, собрания, конференции, встречи
- 15) Особенности видов коммуникации: собеседование, беседа
- 16) Особенности видов коммуникации: корпоративные издания
- 17) Создание корпоративной информационной сети
- 18) Возможности сети Интернет в создании эффективных коммуникаций
- 19) Корпоративные мероприятия как средство коммуникаций
- 20) Технология вербальных деловых коммуникаций
- 21) Межличностные коммуникации в системе деловых коммуникаций

5.2. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания

Таблица 5 При текущем контроле (контрольные недели) и оценка выполнения практических работ

Шкала оценивания	Экзамен/ Зачет с оценкой	Зачет
$40 < R \leq 50$	Отлично	зачет
$30 < R \leq 40$	Хорошо	
$20 < R \leq 30$	Удовлетворительно	
$0 < R \leq 20$	Неудовлетворительно	незачет

При промежуточном контроле успеваемость студентов оценивается по пятибалльной системе.

Таблица 6 – Критерии оценивания результата обучения по дисциплине и шкала оценивания

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения			
		Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» 0-59% от макс рейтинговой оценки контроля	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» 60-74% от макс рейтинговой оценки контроля	Оценка «хорошо» / «зачтено» 75-89% от макс рейтинговой оценки контроля	Оценка «отлично» / «зачтено» 90-100% от макс рейтинговой оценки контроля
ОПК-2. Способен находить организационно-управленческие решения при решении задач в сфере своей профессиональной деятельности	ИУК-5.1. ИОПК-2.1. Определяет требования к организации кадрового делопроизводства и документированию трудовых отношений, хранению документов по личному составу, в том числе документам, содержащим информацию ограниченного доступа	Не способен грамотно и логически верно излагать и использовать теоретический материал. Не способен определять причинно-следственные связи. Не может ответить на уточняющие вопросы преподавателя.	Способен анализировать изученный теоретический материал, однако допускает значительные ошибки. Не способен ответить на уточняющие вопросы. Испытывает затруднения при определении причинно-следственных связей.	Способен анализировать изученный теоретический материал, но допускает незначительные ошибки. Отвечает на уточняющие вопросы неполно/некорректно.	Имеет глубокие знания всего материала дисциплины; изложение полученных знаний полное, системное; допускаются единичные ошибки, самостоятельно исправляемые при собеседовании
	ИОПК-2.2. Создает и ведет системы документационного обеспечения управления в организации на базе новейших технологий	Не способен усвоить теоретические знания в полном объеме и определить взаимосвязь теоретически освоенного материала с возможностью его применения в практической профессиональной деятельности.	Способен усвоить теоретические знания, но знания неглубокие, поверхностные. При выполнении практических заданий допускает значительные ошибки.	Способен усвоить теоретические знания в полном объеме и определить взаимосвязь теоретически освоенного материала с возможностью его применения в практической профессиональной деятельности, но при выполнении практических заданий допускает незначительные ошибки.	Имеет глубокие знания всего материала; в полной мере владеет необходимыми знаниями и умениями. Свободно применяет теоретические знания в практической работе
	Ориентируется в особенностях систем органов государственной и муниципальной власти	Не способен усвоить теоретические знания в полном объеме и определить взаимосвязь теоретически	Способен усвоить теоретические знания, но знания неглубокие, поверхностные. При	Способен усвоить теоретические знания в полном объеме и определить взаимосвязь теоретически	Имеет глубокие знания всего материала; в полной мере владеет необходимыми знаниями

		освоенного материала с возможностью его применения в практической профессиональной деятельности.	выполнении практических заданий допускает значительные ошибки. Возможность применения теоретических знаний в практической профессиональной деятельности логически не обосновывает.	освоенного материала с возможностью его применения в практической профессиональной деятельности, но при выполнении практических заданий допускает незначительные ошибки. Не полностью освоены методы применения теоретических знаний в практической работе	и умениями. Свободно применяет теоретические знания в практической работе
--	--	--	--	--	---

Таблица 7. Критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично) – «зачет»	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо) – «зачет»	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно) – «зачет»	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно) – «незачет»	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

- 1) Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 461 с. — Серия : Бакалавр. Прикладной курс — Режим доступа: <https://static.myshop.ru/product/pdf/282/2819913.pdf>
- 2) Менеджмент. Учебник. О. С. Виханский. А. И. Наумов. 2014. Москва. И. М. НФРА
- 3) Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. -. М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.
- 4) Гаришина Т.Р. Техника личной презентации: учеб. пособие / Т.Р. Гаришина. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2019. – 56 с.

6.2 Справочно-библиографическая литература

- 1) Основы теории коммуникации : учебное пособие / О.Л. Гнатюк. — 2-е изд., стер. — Москва : КНОРУС, 2017. — 256 с.
- 2) Мандрова Н. Обзор практики внутренних коммуникаций в США, Великобритании и Франции: [Электронный ресурс] / Н. Мандрова. — Режим доступа: <http://www.incorpore.ru/>
- 3) Сосновская А. М. С 66 Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2018. — режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/07/25/1267425136/4%20-%20sosnovsk.pdf>
- 4) Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 592 с.
- 5) Щербинина Ю. В. Речевая защита. Учимся управлять агрессией: Неолит; Москва; 2017 – 340 с.

6.3 Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав по дисциплине определен в настоящей РПД и подлежит обновлению при необходимости).

7.1 Перечень информационных справочных систем

Таблица 8. Перечень электронных библиотечных систем

№	Наименование ЭБС	Ссылка к ЭБС
1	Консультант студента	http://www.studentlibrary.ru/
2	Лань	https://e.lanbook.com/
3	Юрайт	https://biblio-online.ru/
4	E-LIBRARY.ru	http://elibrary.ru/defaultx.asp

7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины

Таблица 9. Программное обеспечение

Программное обеспечение, используемое в университете на договорной основе	Программное обеспечение свободного распространения
Microsoft Windows 7 (подписка MSDN 4689, подписка DreamSparkPremium, договор № Tr113003 от 25.09.14)	Adobe Acrobat Reader (FreeWare) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader.html
Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655)	OpenOffice (FreeWare) https://www.openoffice.org/ru/

7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

В таблице 9 указан перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ (удаленный доступ). Данный перечень подлежит обновлению в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

В данном разделе могут быть приведены ресурсы (ссылки на сайты), на которых можно найти полезную для курса информацию, в т.ч. статистические или справочные данные, учебные материалы, онлайн курсы и т.д.

Таблица 9 - Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование профессиональной базы данных, информационно-справочной системы	Доступ к ресурсу (удаленный доступ с указанием ссылки/доступ из локальной сети университета)
1	2	3
1	Портал открытых данных Министерства культуры РФ	https://opendata.mkrf.ru/

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

В таблице 10 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям их здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. При заполнении таблицы может быть использована информация, размещенная в подразделе

«Доступная среда» специализированного раздела сайта НГТУ «Сведения об образовательной организации» <https://www.nttu.ru/sveden/accenv/>

Таблица 10 – Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

№	Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ	Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования
1	ЭБС «Консультант студента»	озвучка книг и увеличение шрифта
2	ЭБС «Лань»	специальное мобильное приложение - синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации
3	ЭБС «Юрайт»	версия для слабовидящих

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения

В таблице 11 перечислены:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые должны оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную, информационно-образовательную среду НГТУ.

Таблица 11 – Оснащенность аудиторий и помещений для самостоятельной работы студентов по дисциплине

№	Наименование аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность аудиторий помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	6302 учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; г. Нижний Новгород, Казанское ш., 12	Комплект демонстрационного оборудования: • ПК, с выходом на мультимедийный проектор, на базе AMD Athlon 2.8 ГГц, 4 Гб ОЗУ, 250 Гб HDD, монитор 19” – 1 шт. • Мультимедийный проектор Epson- 1 шт; • Экран – 1 шт.; Набор учебно-наглядных пособий	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows7 (подписка DreamSpark Premium, договор №Tr113003 от 25.09.14) • Gimp 2.8 (свободное ПО, лицензия GNU GPLv3); • Microsoft Office Professional Plus 2007 (лицензия № 42470655); • Open Office 4.1.1 (свободное ПО, лицензия Apache License 2.0) • Adobe Acrobat Reader (FreeWare); • 7-zip для Windows (свободнораспространяемое ПО, лицензия GNU LGPL); Dr.Web (Сертификат №EL69-RV63-YMBJ-N2G7 от 14.05.19).

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1 Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов

образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- разбор конкретных ситуаций.

При преподавании дисциплины «Культурология», используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

На лекциях, практических занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, технология работы в малых группах, что позволяет студентам проявить себя, получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие при самостоятельной работе над домашним заданием, подробно разбираются на практических занятиях и лекциях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, как встреч студентами, так и современных информационных технологий: чат, электронная почта, ZOOM.

Иницируется активность студентов, поощряется задание любых вопросов по материалу, практикуется индивидуальный ответ на вопросы студента, рекомендуются методы успешного самостоятельного усвоения материала в зависимости от уровня его базовой подготовки.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов в процессе текущего контроля.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с учетом текущей успеваемости.

Результат обучения считается сформированным на повышенном уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, использует в ответе дополнительный материал. Все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты, проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается сформированным на пороговом уровне, если теоретическое содержание курса освоено полностью. При устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже трех по оценочной системе, что соответствует допороговому уровню.

10.2 Методические указания для занятий лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины (Таблица 4). Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала. Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим

занятиям / лабораторным работам и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

10.3 Методические указания по освоению дисциплины на практических работах

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- умение решать ситуационные задачи;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Задания к практическим работам является неотъемлемой частью ФОС и хранится на кафедре «Связи с общественностью, маркетинг и коммуникации».

10.4 Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 6.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут работать на компьютере в специализированных аудиториях для самостоятельной работы (указано в таблице 11). В аудиториях имеется доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Указания к самостоятельной работе является неотъемлемой частью ФОС и хранится на кафедре «Связи с общественностью, маркетинг и коммуникации». Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

11. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

11.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Для текущего контроля знаний студентов по дисциплине проводится **комплексная оценка знаний**, включающая:

- проведение контрольных работ;
- обсуждение теоретических вопросов;
- решение ситуационных задач;
- тестирование;
- зачет.

11.2 Типовые задания к практическим занятиям

1. Рассмотрите разные виды собеседований с кандидатами при приеме на работу.
2. Сравните формальные и неформальные коммуникации.
3. Сравните разные корпоративные средства коммуникаций.
4. Сопоставьте понятия: коммуникация и общение.
5. Проведите сопоставительный анализ средств эффективных вербальных коммуникаций.

11.3 Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

1. Приведите примеры разных моделей коммуникации
2. Назовите основные направления коммуникационных потоков
3. Приведите примеры систем ЭДО для организации работы с персоналом.
4. Приведите примеры типичных ошибок при проведении презентации.
5. Рассмотрите план проведения пресс-конференции.

11.4 Типовые тестовые задания

Обучающийся в течение 25-35 минут готовится по вопросам теста. Отчёт о выполненном задании предполагает не только их корректное выявление, но и готовность дать определение всем обозначенным в тесте понятиям и ответить на уточняющие вопросы.

1. Выбор канала коммуникации зависит от:

Системы распределения информации

Частоты прохождения информации по выбранному каналу

Специфики аудитории

Личных пристрастий руководства организации

Стоимости

2. Каким образом происходит формализация информации

Через создание бланков и форм документов

Через планы обмена информацией

Через специальные инструкции

Через устные требования руководства

3. Каким образом избежать негативных последствий неформальных коммуникаций:

Запрет на передачу информации

Ограничение на передачу информации

Нормирование информации для передачи

4. Доказательство, подтверждение, интерпретация – это элементы процесса

Коммуникации

Аргументации

Инновации

5. Выберите обязательные признаки деловой коммуникации

Обязательность

Предметно-целевое содержание

Только письменная форма

Взаимозависимость участников коммуникации

Коммуникативный контроль

Эмоциональная окрашенность

6. Что такое совещание?

Общепринятая форма делового общения

Обязательная процедура принятия решения

Форма отчеты руководителя перед подчиненными

7. Функции руководителя на совещании:

Проведение совещания

Подготовка повестки обсуждаемых вопросов

Объявление о месте и времени совещания

Вести протокол совещания

8. Задачи пресс-конференции

Информационная поддержка организации

Рекламная поддержка имиджа организации

Решение производственных вопросов

9. Эффективность деловых переговоров оценивается по следующим критериям

Получение результата, устраивающего обе стороны

Сохранение и улучшение партнерских отношений

Подписание договора

Обмен важной информацией

10. Соотнесите стиль ведения переговоров способу поиска решения вопроса

Рациональный - *f*

Поиск решения для сохранения отношений

Жесткий- *e*

Поиск решений для реализации своих задач

мягкий - *d*

Поиск вариантов выбора – решать позже

11. Анализ, планирование, дискуссия - это

План совещания

Стадии переговоров

Этапы пресс-конференции

12. Установите соответствие

Презентация - *e*

Официальное представление информации внешней среде

Пресс-конференции - *d*

Официальное представление новой продукции ее создателями

Официальная форма деловых

13. Выберите типы презентаций по форме подачи информации

Презентация с решением проблем

Научные презентации

Презентация с удовлетворением потребностей

Презентация по записи (по памяти)

Презентация по плану

Презентации маркетинговые

11.5 Типовые ситуационные задачи

Групповое задание:

Тема: Внутренние деловые коммуникации организации.

Цель: изучение основных моделей коммуникации: модель Ласуэлла, Шеннона-Уивера, Де Флера, Ноэль-Норман

Задание:

1. Сравнить основные модели коммуникационного процесса

Ответ на оформить по следующему плану:

- время и исторические условия возникновения модели;
- краткая биографическая справка об основном теоретике;
- основные теоретические идеи и доказательства;
- самостоятельная собственная оценка постулатов модели.

Занятие проводится в рамках метода «ситуационный анализ». Ситуационный анализ – представляет собой метод обучения на основе реальных ситуаций. Суть его в том, что студентам предлагают осмыслить реальную жизненную ситуацию, описание которой одновременно отражает не только какую-либо практическую проблему, но и актуализирует определенный комплекс знаний, который необходимо усвоить при разрешении данной проблемы. При этом, сама проблема не имеет однозначных решений. Преимуществом кейсов является возможность оптимально сочетать теорию и практику, что представляется достаточно важным при подготовке специалиста. Это обуславливает выбор такого метода интерактивного обучения, который позволяет демонстрировать теорию с точки зрения реальных событий. Он позволяет заинтересовать учащихся в изучении предмета, способствует активному усвоению знаний и навыков самостоятельного сбора, обработки и анализа информации, характеризующей различные ситуации, для последующего ее обсуждения в коллективе с показом своего варианта решения вопроса или проблемы.

Ситуационный анализ проводится по следующей структуре:

1. Студенты получают задание ознакомиться с теоретическим материалом по теме.
2. В начале занятия обучающиеся самостоятельно разделяются на 3 равные группы.
3. Каждая группа выбирает ту модель, которую будет отстаивать в ходе проведения занятия. На подготовку дается 30 минут.
4. В каждой команде назначаются роли – ведущего, писца, теоретика. Задача команды совместно описать и привести примеры, составить вопросы по другим моделям, которые будут заданы оппонентам.
5. После последовательного выступления всех желающих и их анализа преподаватель подводит итоги занятия и объявляет оценки каждой группы (соответствующую оценку получает каждый член команды).

Преподаватель оценивает результаты дискуссии с опорой на следующие вопросы:

1. Насколько доказательно изложены позиции?
2. Какие аргументы, методы убеждения используются?
3. Как оспариваются суждения оппонента?
4. В какой форме выражается несогласие (отказы)?
5. Отказываются ли собеседники от своих суждений, если аргументация оппонента оказывается более убедительной?
6. Какова речь участников общения.

Полный фон оценочных средств для проведения промежуточной аттестации является неотъемлемой частью ФОС и хранится на кафедре «Связи с общественностью, маркетинг и коммуникации».

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института ИНЭУ

“___” _____ 201__ г.

Лист актуализации рабочей программы дисциплины
Б1. Б.42 «Деловые коммуникации организации»
индекс по учебному плану, наименование

для подготовки бакалавров

Направление: Документоведение и архивоведение

Направленность: Документационное обеспечение управления (О, 3)

Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки: 2021

а) В рабочую программу не вносятся изменения. Программа актуализирована для 20__ г. начала подготовки.

б) В рабочую программу вносятся следующие изменения (указать на какой год начала подготовки):

- 1)
- 2)
- 3)

Разработчик (и): Акимова Т.И., доц., доц.
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

«__» _____ 202__ г.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры СОМиК

протокол № от «__» _____ 202__ г.

Заведующий кафедрой

Е.А. Зайцева

Лист актуализации принят на хранение:

Заведующий выпускающей кафедрой СОМиК _____ «__» _____ 202__ г.

Методический отдел УМУ: _____ «__» _____

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины «Деловые коммуникации организации» (квалификация выпускника – бакалавр)

Миронос Алексей Андреевич, заведующий кафедрой информационных технологий в гуманитарных исследованиях ННГУ им. Н.Г.Лобачевского, доктор исторических наук (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы дисциплины «», разработанной в ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный технический университет имени Р.Е. Алексеева», на кафедре «Связи с общественностью, маркетинг и коммуникации» (разработчик – Акимова Татьяна Ивановна, доцент, к.и.н.).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

Программа соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение. Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам. Представленная в Программе актуальность учебной дисциплины в рамках реализации ОПОП ВО не подлежит сомнению – дисциплина относится к базовой части учебного цикла.

Представленные в Программе цели дисциплины соответствуют требованиям ФГОСВО направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

В соответствии с Программой за дисциплиной «Деловые коммуникации организации» закреплена ОПК-2. Дисциплина и представленная Программа способны реализовать их в объявленных требованиях.

Результаты обучения, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию дисциплины и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

Общая трудоёмкость дисциплины «Деловые коммуникации организации» составляет 5 зачётных единиц (180 часов). Информация о взаимосвязи изучаемых дисциплин и вопросам исключения дублирования в содержании дисциплин соответствует действительности. Дисциплина «Деловые коммуникации организации» взаимосвязана с другими дисциплинами ОПОП ВО и Учебного плана по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение и возможностью дублирования в содержании отсутствует.

Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемые при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике дисциплины. Виды, содержание и трудоёмкость самостоятельной работы студентов, представленные в Программе, соответствуют требованиям к подготовке выпускников, содержащимся во ФГОС ВО направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Представленные и описанные в Программе формы текущей оценки знаний (опрос, как в форме обсуждения отдельных вопросов, так и выступления и участие в дискуссиях, участие в тестировании,) и аудиторных заданиях – решение ситуационных задач), соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам.

Форма промежуточного контроля знаний студентов, предусмотренная Программой, осуществляется в форме зачета, что соответствует статусу дисциплины, как дисциплины базовой части учебного цикла – Б1 ФГОС ВО направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Нормы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике дисциплины и требованиям к выпускникам. Учебно-методическое обеспечение дисциплины представлено: учебной литературой – 3 наименования, дополнительной литературой – 4 наименования, электронными изданиями и соответствует требованиям ФГОСВО направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует специфике дисциплины «Деловые коммуникации организации» и обеспечивает использование современных образовательных, в том числе интерактивных методов обучения.

Методические рекомендации студентам и методические рекомендации преподавателям по организации обучения по дисциплине дают представление о специфике обучения по дисциплине «Деловые коммуникации организации».

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации организации» ОПОП ВО по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Организация документационного обеспечения управления» (квалификация выпускника – бакалавр), разработанная Акимовой Т.И., доцентом кафедры «Связи с общественностью, маркетинг и коммуникации», к.и.н., доцентом, соответствует требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Зав. кафедрой информационных
технологий в гуманитарных исследованиях
ННГУ им. Н.Г.Лобачевского, доктор исторических наук

А.А. Миронос

«15» июня 2021г.