


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ИЭИБ
от «17» июня 2021 г. протокол № 243/10
Председатель _____ И.Б.Романова
«17» июня 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Деловые коммуникации
Факультет	Управления
Кафедра	Экономического анализа и государственного управления
Курс	4

Направление (специальность) 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» бакалавриат

Направленность (профиль/специализация) Государственное и муниципальное управление

полное наименование



Форма обучения очная, очно-заочная


очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: 1 сентября 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 15.06.2022 г.
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10 от 16.06.2023 г.
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10 от 17.06.2024 г.
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 1 от 30.08.2024 г.
Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Киселева Ольга Владимировна	ЭАиГУ	Доцент, к.э.н, доцент

СОГЛАСОВАНО	СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой, реализующей дисциплину	Заведующий выпускающей кафедрой
 _____ .Е.Лапин (Подпись) (ФИО)	 _____ .Е.Лапин (Подпись) (ФИО)
« 18 » мая 2021 г.	« 18 » мая 2021 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: сформировать навыки эффективной деловой коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- сформировать представление о способах эффективного делового общения;
- сформировать навыки эффективного делового общения;
- научить определять неэффективные способы делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина предназначена для студентов, обучающихся по программе подготовки бакалавров направления «Государственное и муниципальное управление» и относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Для успешного освоения данной дисциплины необходимо изучение следующих дисциплин: «Политология» (ОПК-1), русский язык и культура речи (УК-4), психология и педагогика (УК-3,4,6,9). Изучение дисциплины позволяет получить более полное представление о дисциплине «Принятие и исполнение государственных решений» (ОПК-2), «Связи с общественностью в органах власти (ОПК-7)», «Социология государственной службы» (ПК-5), а также дисциплина является предшествующей дисциплинам: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Преддипломная практика, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3. Требования к результатам освоения дисциплины


Код и наименование реализуемой компетенции		Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	
ПК-5	Способен работать в команде, убеждать и эффективно решать конфликты, формулировать профессиональные цели и задачи, адаптировать традиционные и разрабатывать новые подходы к решению выявленных проблем, участвовать в проектной деятельности	ИД-1 ПК-5	Знать принципы работы в команде, методы решения конфликтов, современные подходы и технологии решения выявленных проблем
		ИД-2 ПК-5	Уметь работать в команде, решать конфликты, решать выявленные проблемы, участвовать в проектной деятельности
		ИД-3 ПК-5	Владеть навыками эффективно решать конфликты, работать в команде, выявлять и решать проблемы

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы 108 часов.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Форма обучения - очная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		


Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		7
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54
Аудиторные занятия:	54	54
лекции	18	18
практические и семинарские занятия	36	36
Самостоятельная работа	54	54
Всего часов по дисциплине	108	108
Текущий и промежуточный контроль	Опросы, доклады	опросы, доклады
Виды итоговой аттестации	зачет	Зачет
Общая трудоёмкость в зач.ед.	3	3

Форма обучения заочная


Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по плану	В т.ч. по курсам
		3
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	16
Аудиторные занятия:	16	16
лекции	8	8
практические и семинарские занятия	8	8
Самостоятельная работа	92	92
Всего часов по дисциплине	108	108
Текущий и промежуточный контроль	Опросы, доклады	Устные и письменные опросы, доклады
Виды итоговой аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоёмкость в зач.ед.	3	3

4.2. Распределение часов по темам и видам учебной работы:

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторная работа	Самост. работа


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

			Общая	Лекции	Семинары	Занятия в интерактивной форме	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Роль коммуникационного процесса в системе управления организацией	9	4	2	2	1	5
2	Речевая и логическая культура ведения делового разговора	8	4	2	2	1	4
3	Процесс принятия управленческих решений	7	3	1	2	1	4
4	Документационное обеспечение делового общения	10	5	1	4	1	5
5	Невербальная культура делового общения	11	6	2	4	1	5
6	Деловая этика и деловой протокол	9	5	1	4	1	4
7	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	9	5	1	4	1	4
8	Методика и тактика проведения деловых переговоров	7	3	1	2	1	4
9	Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	7	3	1	2	1	4
10	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями	11	6	2	4	2	5
11	Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	9	4	2	2	2	5
12	Корпоративная культура в организациях	11	6	2	4	1	5
	ИТОГО	108	54	18	36	14	54

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Распределение часов по темам и видам учебной работы:

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторная работа			Занятия в интерактивной форме	Самост. работа
			Общая	Лекции	Семинары		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Роль коммуникационного процесса в системе управления организацией	8	1	1	1		8
2	Речевая и логическая культура ведения делового разговора	9	1		1		8
3	Процесс принятия управленческих решений	9	1	1			8
4	Документационное обеспечение делового общения	9	1		1	1	8
5	Невербальная культура делового общения	8	1	1		2	6
6	Деловая этика и деловой протокол	8	2	1	1	2	6
7	Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	10	2	1	1	2	8
8	Методика и тактика проведения деловых переговоров	9	1	1	1	2	8
9	Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	9	1		1	2	8
10	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями	9	1		1		8
11	Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	9	2	1	1		8
12	Корпоративная культура в организациях	9	2	1	1		8

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего (часов)	Аудиторная работа			Занятия в интерактивной форме	Самост. работа
			Общая	Лекции	Семинары		
1	2	3	4	5	6	7	8
	ИТОГО	108	16	8	8	12	92

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления организацией

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи.

Характеристика форм и средств коммуникаций в организациях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).

Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Правила построения эффективной презентации.

Основные логические законы и их применение в деловой речи. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

Тема 3. Особенности принятия решений в организациях

Определение решения. Организационные решения. Подходы к принятию решений. Рациональное решение проблем. Среда принятия решения.

Определение управленческого решения. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений. Способы повышения эффективности принятия управленческих решений.

Тема 4. Документационное обеспечение делового общения

Особенности документирования управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов.


Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии. Систематизация и текущее хранение документов.

Тема 5. Невербальная культура делового общения

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника.

Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

Тема 6. Деловая этика и деловой протокол

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета.

Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания

Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.

Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 8. Методика и тактика проведения деловых переговоров

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры.

Тема 9. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем.

Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

Тема 10. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.


Тема 11. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний

Критический анализ поведения сторон. Определение удачных и неудачных результатов переговоров, деловой встречи, совещания. Анализ факторов успеха и провала. Трудности и неожиданности в деловых переговорах. Выявление приемов, оказавших наибольшее впечатление на партнеров, и причины неудовлетворенности противоположной стороны. Проверка документации: протоколов, договоров, актов, стенограммы беседы.

Тема 12. Корпоративная культура в организациях

Понятие корпоративной культуры. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях. Этапы формирования корпоративной культуры. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию организации.

Внутренняя и внешняя среда организации. Структурные элементы корпоративной культуры. Роль корпоративной культуры в управлении человеческими ресурсами. Особенности корпоративной культуры отечественных и зарубежных компаний. Управление корпоративной культурой.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Речевая и логическая культура ведения делового разговора

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
2.	Доклады	Доклад с использованием средств мультимедиа	30
3.	Обсуждение докладов	дискуссия	30

Вопросы к семинарскому занятию

1. Укажите 15-20 ошибок речевой и логической культуры, мешающих проведению деловых разговоров.
2. Особенности устной деловой речи.
3. Особенности письменной деловой речи.
4. Основные требования, предъявляемые к деловому разговору.
5. Основные логические законы и правила аргументации.

Тема 2. Процесс принятия управленческих решений и документационное обеспечение делового общения


№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
2.	Доклады	Доклад с использованием средств мультимедиа	30
3.	Обсуждение докладов	дискуссия	30

Вопросы к семинарскому занятию

1. Организационные решения.
2. Подходы к принятию решений и среда принятия решения.
3. Процесс принятия управленческих решений.
4. Способы повышения эффективности принятия управленческих решений.
5. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
6. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.

Тема 3. Невербальная культура делового общения

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	45
3.	Доклад	Доклад с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение доклада	дискуссия	15

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

Вопросы к семинарскому занятию

1. Факторы, влияющие на создание благоприятного психологического климата.
2. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
3. Изучение собеседника по голосу, манере поведения.
4. Анализ различных психологических типов собеседников.
5. Сигналы собственности и территориальности.
6. Каким образом мимика и жесты отражают внутреннее состояние собеседника?
7. Как можно распознать психологический тип собеседника с помощью рукопожатия?

Тема 4. Деловая этика и деловой протокол

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	60
3.	Решение тестов по пройденным темам	Решение тестов	15

Вопросы к семинарскому занятию

1. Основы делового этикета.
2. Одежда делового мужчины и деловой женщины.
3. Сервировка стола и правила поведения за столом.
4. Роль визитных карточек в деловой жизни.
5. Виды приемов и правила поведения на них.
6. Подарки и сувениры.

Тема 5. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания


№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	30
3.	Доклады	Доклады с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение докладов	дискуссия	15

Вопросы к семинарскому занятию

1. Какие подготовительные мероприятия необходимо провести для деловой беседы и делового совещания?
2. Какие приемы начала беседы можно выделить?
3. Дайте характеристику логическим методам аргументирования.
4. Что такое спекулятивные методы игнорирования?
5. Перечислите методы убеждения.
6. Какие выделяют стили проведения деловых совещаний?
7. Стили лидерства в организации.
8. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 6. Методика и тактика проведения переговоров

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

1.	Проведение деловой игры по теме семинарского занятия в соответствии с тематикой, предложенной преподавателем	Деловая игра	70
2.	Анализ проведенной деловой игры	Дискуссия	20

Тема 7. Приём посетителей и деловые телефонные переговоры

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	30
3.	Доклад	Доклад с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение доклада	дискуссия	15
5.	Решение тестов по теме лекции	Решение тестов	15

Вопросы к семинарскому занятию

1. Охарактеризуйте варианты приёмы менеджером посетителей (расположение собеседника за столом).
2. Каким образом следует управлять потоком посетителей.
3. Что следует и не следует делать, когда звонят в вашу компанию?
4. Какие есть выражения, которых следует избегать при телефонных переговорах?
5. Какие существуют правила рационализации телефонного общения?
6. Правила телефонного общения, когда звоните Вы.

Тема 8. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями


№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
3.	Доклады	Доклады с использованием средств мультимедиа	45
4.	Обсуждение докладов	дискуссия	15

Вопросы к семинарскому занятию

1. Сравнительная характеристика национальных стилей ведения деловых переговоров.
2. Национальные особенности невербального общения.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Основные проблемы межкультурного общения.

Тема 9. Корпоративная культура в организациях

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Анализ и обсуждение деловых ситуаций	Устные ответы	30
5.	Решение тестов по теме изученного материала и написание контрольной работы	Решение тестов и написание контрольной	45

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

		работы	
--	--	--------	--

Вопросы к семинарскому занятию

1. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
2. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию организации.
3. Внутренняя и внешняя среда организации.
4. Особенности корпоративной культуры отечественных и зарубежных компаний.
5. Управление корпоративной культурой.

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ


Данный вид работ не предусмотрен учебным планом

8. ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работ не предусмотрен учебным планом

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
6. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
7. Особенности документирования управленческой деятельности.
8. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.
9. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
10. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
11. Особенности управления конфликтами в организациях.
12. Роль информации в деловом общении.
13. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
14. Понятия речевой культуры делового общения.
15. Мотивация речи.
16. Риторический инструментарий речи.
17. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
18. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
19. Отличительные особенности письменной деловой речи.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.
37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
49. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию организации.
50. Особенности переговорного процесса с зарубежными организациями.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Форма обучения - очная


Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы	Объем в часах	Форма контроля
Роль коммуникационного процесса в системе управления организацией	Работа с учебной и справочной литературой	5	Опрос
Речевая и логическая культура ведения делового разговора	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка доклада по выбранному вопросу.	4	Опрос
Процесс принятия управленческих решений	Работа с учебной литературой, с ресурсами Интернет.	4	Опрос
Документационное обеспечение делового общения	Работа с методической литературой. Работа с учебной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка доклада по выбранному вопросу.	5	Опрос
Невербальная культура делового общения	Работа с учебной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.	5	Опрос
Деловая этика и деловой протокол	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка	4	Опрос

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

	докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию.		
Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.	4	Опрос
Методика и тактика проведения деловых переговоров	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к деловой игре.	4	Опрос
Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию.	4	Опрос
Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями	Работа с дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.	5	опрос
Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	Анализ изученного материала по темам 8-10 для последующего их обсуждения на семинаре	5	Опрос
Корпоративная культура в организациях	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию и контрольной работе	5	Опрос

Форма обучения - заочная

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы	Объем в часах	Форма контроля
Роль коммуникационного процесса в системе управления организацией	Работа с учебной и справочной литературой	8	Опрос
Речевая и логическая культура ведения делового разговора	Работа с учебной и справочной литературой. Подготовка доклада по выбранному вопросу.	8	Опрос
Процесс принятия управленческих решений	Работа с учебной литературой, с ресурсами Интернет.	8	Опрос
Документационное обеспечение делового общения	Работа с методической литературой. Работа с учебной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка доклада по выбранному вопросу.	8	Опрос
Невербальная культура	Работа с учебной литературой, с	6	Опрос

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

делового общения	ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.		
Деловая этика и деловой протокол	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию.	6	Опрос
Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.	8	Опрос
Методика и тактика проведения деловых переговоров	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка к деловой игре.	8	Опрос
Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию.	8	Опрос
Особенности проведения деловых встреч с зарубежными организациями	Работа с дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам.	8	опрос
Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний	Анализ изученного материала по темам 8-10 для последующего их обсуждения на семинаре	8	Опрос
Корпоративная культура в организациях	Работа с учебной и дополнительной литературой, с ресурсами Интернет. Подготовка докладов по выбранным темам. Подготовка к тестированию и контрольной работе	8	Опрос

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы


Основная

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020>

Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047>

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451154>

Учебно-методическая литература:

1. Гунбина С. Г. Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине "Деловые коммуникации" для студентов бакалавриата по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" всех форм обучения / С. Г. Гунбина; УлГУ, ИЭиБ, Каф. эконом. анализа и гос. управления. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 294 КБ). - Текст : электронный. — URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/2098>

Согласовано:


ГЛАВ. БИБЛИОТЕКАРЬ, ГОЛОСОВА М.И. , 11/01/20

Должность сотрудника научной библиотеки

ФИО

подпись

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Национальная электронная библиотека** : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2021]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **SMART Imagebase** // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.


6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Зам. нач. УИТИ / Кирилова НВ / 01.06.2021
 Должность сотрудника УИТИ / ФИО / подпись / дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Перечень оборудования, используемого в учебном процессе, указывается в соответствии со сведениями о материально-техническом обеспечении и оснащённости образовательного процесса, размещёнными на официальном сайте УлГУ в разделе «Сведения об образовательной организации».

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

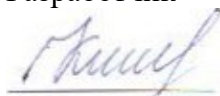
- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик




подпись







должность




ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 1	Лапин А.Е.		15.06.2022
2	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 2	Лапин А.Е.		16.06.2023
3	Внесение изменений в п.п. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п 11. «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением отдельного Приложения № 3	Лапин А.Е.		17.06.2024
4	Внесение изменений в п. 2 «Место дисциплины в структуре ОПОП» с оформлением приложения 4	Лапин А.Е.		30.08.2024

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.


4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В. /  / 01.06.2023
Должность сотрудника УИТТ ФИО подпись дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

б) Программное обеспечение –

- Операционная система Windows;
- Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

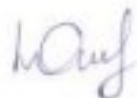
3. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.


5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф- Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина предназначена для студентов, обучающихся по программе подготовки бакалавров направления «Государственное и муниципальное управление» и относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Для успешного освоения данной дисциплины необходимо изучение следующих дисциплин: «Политология» (ОПК-1), русский язык и культура речи (УК-4), психология и педагогика (УК-3,4,6,9). Изучение дисциплины позволяет получить более полное представление о дисциплине «Принятие и исполнение государственных решений» (ОПК-2), «Связи с общественностью в органах власти (ОПК-7)», «Социология государственной службы» (ПК-5), а также дисциплина является предшествующей дисциплинам: Преддипломная практика, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты