

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)
Филиал РГГУ в г. Домодедово

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Б1.О.16 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Направленность (профиль) «Менеджмент организации»
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Домодедово 2021

Деловые коммуникации
Рабочая программа дисциплины
Составитель:
к.с.н., доцент Спорыхина С.Н.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин
№ 11 от 10.06.2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является частью образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки ФГОС ВО 38.03.02 «Менеджмент».

Цель освоения учебной дисциплины формирование у студентов систематизированного представления об истоках, эволюции и перспективах развития дисциплины «Деловые коммуникации», охарактеризовать взаимозависимость национальных систем управления бизнесом, национальных особенностей политического развития и национальной культуры «как системы коллективного программирования», проанализировать особенности становления национальной самоидентификации отдельных стран, сложение определенного национального стиля поведения в политической и деловой среде общества, основанного на культурных традициях, в развитых странах, а также указать на присущие этому процессу трудности и противоречия.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомление с теорией межкультурных коммуникаций, объяснение параметров межкультурного взаимодействия, знакомство с концепциями восприятия культуры, коммуникационными стилями, формирование у обучающихся прогнозно-аналитических способностей, позволяющих эффективно применять и адаптировать свои знания и навыки в условиях глобализации мировой экономики и мировой политики;
2. Изучение основных теорий межкультурных коммуникаций;
3. Систематизация и определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой международной среде;
4. Освоение концепций восприятия национальной деловой среды;
5. Формирование основных практических навыков и компетенций, включая специфические, знания и навыки, формируемые в результате изучения учебной дисциплины.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное	УК-3.1 Понимает эффективность использования	Знать: - основы коммуникационного процесса в организации;

<p>взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; - проводить деловые совещания; - выступать перед аудиторией с презентацией; - грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; - уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.
	<p>УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникационного процесса в организации; - основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; - основы делового протокола. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; - грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; - уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; -
<p>УК-4 Способен</p>	<p>УК-4.1 Владеет</p>	

<p>осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия</p>	<p>Знать: - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - основы делового протокола. Уметь: - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков. Владеть: - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.3. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность «Менеджмент организации».

Изучению дисциплины «Деловые коммуникации» предшествует изучение следующих дисциплин: «Персональный менеджмент», «Менеджмент организации», «Управленческие решения».

Изучение дисциплины основано на следующей предварительно сформированной компетенции: УК-3, УК-4.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: «Маркетинг», «Управление продажами».

2. Структура дисциплины

Для очной формы обучения набор 2021

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч, промежуточная аттестация - 18 ч., самостоятельная работа обучающихся 72 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации
			лекции	Практические занятия	самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	
1	Тема 1. Этика делового общения: основные	5	1	2	4		Собеседование

	аспекты.						
2	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	5	1	2	4		Дискуссия
3	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	5	1	2	4		Дискуссия
4	Тема 4. Психологические основы делового общения.	5	1	2	6		Круглый стол
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	5	1	2	6		Развернутая беседа с обсуждением докладов
6	Тема 6. Язык делового общения.	5	1	2	6		Дискуссия
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	5	2	4	6		Круглый стол
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	5	2	4	6		Развернутая беседа с обсуждением докладов
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	5	2	4	6		Дискуссия
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.	5	2	4	6		Тестирование
	Промежуточная аттестация	5	-	-	-	18	Экзамен
	Всего		14	28	54	18	

Для очно-заочной формы обучения набор 2021

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 24 ч, промежуточная аттестация – 18 ч., самостоятельная работа обучающихся 72 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости
			лекции	Практически занятия	самостоя тельная работа	Проме жуточ ная аттест ация	Форма промежуточ ной аттестации
1	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	5	1	1	10		Собеседование
2	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	5	1	1	10		Дискуссия
3	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	5	1	1	10		Дискуссия
4	Тема 4. Психологические основы делового общения.	5	1	1	10		Круглый стол
5	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	5	1	1	10		Развернутая беседа с обсуждением докладов
6	Тема 6. Язык делового общения.	5	1	1	10		Дискуссия
7	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	5	1	1	10		Круглый стол
8	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	5	1	1	10		Развернутая беседа с обсуждением докладов
9	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	5	1	2	10		Дискуссия
10	Тема 10. Документационное обеспечение делового	5	1	2	12		Тестирование

	общения.						
	Промежуточная аттестация	5	-	-	-	18	Экзамен
	Всего		10	14	72	18	

3. Содержание дисциплины.

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера. Деловое общение как управленческая категория.

Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях. Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми». Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Тема 4. Психологические основы делового общения

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности). Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты. Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

Тема 6. Язык делового общения

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом. Письменная и устная деловая речь. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи. Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу

Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность,

приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета

Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные). Сохранность коммерческой тайны. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики). Охрана договоров, заключаемых фирмой. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.). Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Тема 10. Документационное обеспечение делового общения

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов. Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту

читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб. Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

4. Образовательные технологии

При реализации программы дисциплины «Деловые коммуникации» используются различные образовательные технологии: аудиторные занятия проводятся в виде лекций и практических занятий. Лекции проводятся по типу лекции-визуализации и лекции-проблемы.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку докладов, самоконтроль, подготовку к тестированию, работу с нормативно-правовыми актами и информационными ресурсами. Для самостоятельной работы студентов подготовлены задания для самостоятельной работы, список источников и литературы.

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Образовательные технологии
1	2	3	5
1.	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	Лекция 1.	Вводная лекция
		Практическое занятие 1.	Собеседование
2.	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Лекция 2.	Лекция с применением техники обратной связи
		Практическое занятие 2.	Дискуссии на практическом занятии
3.	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	Лекция 3.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 3-4.	Дискуссии на практическом занятии
4.	Тема 4. Психологические основы делового общения.	Лекция 4.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 5-6.	Круглый стол

5.	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	Лекция 5-6.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 7-8.	Практическое занятие - развернутая беседа с обсуждением докладов
6.	Тема 6. Язык делового общения.	Лекция 7.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 9.	Дискуссия на практическом занятии
7.	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	Лекция 8.	Лекция с применением техники обратной связи
		Практическое занятие 10-11.	Круглый стол
8.	Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.	Лекция 9.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 12-13.	Практическое занятие - развернутая беседа с обсуждением докладов
9.	Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Лекция 10.	Лекция-дискуссия
		Практическое занятие 14-15.	Дискуссия на практическом занятии
10.	Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.	Лекция 11.	Лекция - дискуссия
		Практическое занятие 16-17.	Тестирование, контрольная работа

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Наименование темы	Наименование оценочного средства
-------	-----------------	-------------------	----------------------------------

1	УК-3.1	<p>Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.</p> <p>Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.</p> <p>Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.</p> <p>Тема 6. Язык делового общения.</p>	<p>Выступление на круглом столе</p> <p>Доклады</p> <p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Экзамен</p>
2	УК-3.2	<p>Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.</p> <p>Тема 4. Психологические основы делового общения</p> <p>Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.</p>	<p>Выступление на круглом столе</p> <p>Доклады</p> <p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Экзамен</p>
3	УК-4.1	<p>Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения.</p> <p>Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.</p> <p>Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.</p>	<p>Выступление на круглом столе</p> <p>Доклады</p> <p>Тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Экзамен</p>

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Максимальное	Максимальное
----------------	--------------	--------------

	количество баллов за одну работу	количество баллов всего
Посещение лекций	2	20
Участие в обсуждении теоретических вопросов на круглых столах	5	10
Подготовка и защита доклада	5	10
Тестирование	5	10
Проверочная работа	10	10
Всего за текущий контроль		60
Экзамен		40
Итого за семестр		100

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55		E	
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/A,B	«отлично»/» зачтено (отлично)/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «высокий».
82-68/C	«хорошо»/» зачтено (хорошо)/	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская

	«зачтено»	<p>существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «хороший».</p>
67-50/D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне - «достаточный».</p>
49-0/F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости ,промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерная тематика докладов:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.

3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.

22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.
26. Деловая коммуникация и власть.
27. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
28. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
29. Психологические аспекты делового общения.
30. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
31. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
32. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
33. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
34. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
35. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
36. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
37. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
38. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
39. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
40. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.
41. Факторы, влияющие на эффективную деятельность группы, признаки эффективной и неэффективной деятельности группы.
42. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

Перечень примерных тестовых заданий :

1. Сферами деловых коммуникаций являются:

- А) служебная;
- Б) коммуникативная;
- В) культурная;
- Г) личная.

2. Характеристиками деловых коммуникаций являются:

- А) регламентирование;
- Б) свобода действий.

3. Основами деловых коммуникаций являются:

- А) партнерские отношения
- Б) взаимный интерес
- В) личная выгода

4. Устными видами общения являются:

- А) монолог;
- Б) диалог;
- В) полилог.

5. Целью переговоров может быть:

- А) приятное времяпрепровождение;
- Б) консенсус;
- В) выяснение отношений;
- Г) навязывание условий.

6. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:

- А) компетентность;
- Б) тактичность;
- В) доброжелательность;
- Г) конфликтность.

7. Функциями деловых коммуникаций являются:

- А) инструментальная;
- Б) поэтическая;
- В) интегративная;
- Г) магическая;
- Д) социального контроля.

8. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

- А) информационное содержание;
- Б) обязательность контактов всех участников;
- В) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- Г) выражение эмоционального состояния участников.

9. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

- А) совместный анализ проблем;
- Б) приемы военной тактики;
- В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;

10. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

- А) призыв к действию;
- Б) постановка вопроса;
- В) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- Г) цитирование.

11. При публичном выступлении внимание аудитории проявляется в

нескольких видах. Внимание, которое возникает как сознательное, волевое, но затем поддерживается без всяких усилий со стороны слушателей, это:

- А) Произвольное внимание;
- Б) Непроизвольное внимание ;
- В) Активное внимание;
- Г) Послепроизвольное внимание.

12. Вертикальные коммуникации в организации – это:

- А) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;

- Б) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структурой управления, должностных обязанностей и полномочий;
- В) перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
- Г) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
- Д) передача информации от подчиненного руководителю;
- Е) передача информации от руководителя подчиненному.

13. Стратегия поведения при возникновении конфликта в деловом

общении, когда конфликтующие стремятся принять решение,

удовлетворяющее обе стороны – это:

- А) Конкуренция;
- Б) Уклонение
- В) Приспособление
- Г) Сотрудничество

14. Кодирование – это

- А) Любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания.
- Б) Процесс преобразования идей в символы, изображения, рисунки. формы, звуки, язык.
- В) Перевод символов отправителя в мысли получателя.

15. Перевод символов отправителя в мысли получателя – это

- А) Кодирование;
- Б) Коммуникационные барьеры;
- В) Декодирование;
- Г) передача сообщения

16. Любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания – это:

- А) Кодирование;
- Б) Коммуникационные барьеры;
- В) Декодирование;
- Г) передача сообщения

17. Существует несколько этапов общения. Этап обмена информацией между партнерами по общению – это:

- А) Перцепция;
- Б) Интеракция;
- В) Коммуникация.
- Г) Аттракция.

Примерная тематика контрольных работ:

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.

21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
42. Практическое значение исследований в области психологии общения.

Перечень примерных вопросов, для подготовки к экзамену:

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.

3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.

32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://www.eios.dom-rggu.ru/> - электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) филиала РГГУ в г. Домодедово
2. <http://www.znaniium.com> - Электронные учебники электронно-библиотечной системы Znaniium
3. Организация Объединенных Наций (ООН) - www.un.org
4. Российская государственная библиотека - www.rsl.ru
5. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) - <http://www.iprbookshop.ru>

6. Состав современных профессиональных баз данных (БД) и информационно-справочные систем(ИСС) (2021 г.)

№п /п	Наименование
1	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Реализация учебной дисциплины требует наличия лекционного кабинета со следующим оборудованием:

1. Ноутбук с программным обеспечением Microsoft PowerPoint;
2. Проектор для демонстрации слайдов Microsoft PowerPoint;
3. Экран для демонстрации слайдов Microsoft PowerPoint.

Для преподавания дисциплины необходим доступ к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) филиала, электронному каталогу библиотеки института, а также оборудование для мультимедийных презентаций.

Программное лицензионное обеспечение дисциплины: Windows 7 Pro, Windows 8,1, Windows 10 Pro, Microsoft office 2010/2013

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и практических занятий с необходимыми техническими средствами (оборудование для мультимедийных презентаций).

Состав программного обеспечения (ПО) (2021 г.)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
-------	-----------------	---------------	------------------------------------------------------------------------------

1	Операционная система тонких клиентов WTware	WTware	Лицензионное
2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное
10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	Свободно распространяемое
12	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	Свободно распространяемое
13	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
14	Zoom	Zoom	Лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты. (УК-3.2)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Понятие делового общения и его особенности.
3. Цели, задачи и функции делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Основные принципы делового общения.
6. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
7. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.
8. Кодекс делового общения.

Задание для подготовки к занятию:

1. Подготовьтесь к собеседованию.

Задание 1. Представив, что вы находитесь на собеседовании, расскажите о себе.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА 2. Коммуникации в управлении и структура общения. (УК-3.1)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Процесс коммуникации. Классификация коммуникаций.

2. Общение в организации. Специфика общения в организации. Структура общения.
3. Формальное и неформальное общение.

Задания для подготовки к занятию:

1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
2. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
3. Фазы и этапы общения.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3-4.

ТЕМА: 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации. (УК-3.1)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
2. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Задания для подготовки к занятию:

1. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
2. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.

3. Условия и способы понимания людьми друг друга.
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
5. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
6. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
7. Прямые и скрытые информационные сигналы.
8. Общение с «трудными людьми».

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5-6.

Тема 4. Психологические основы делового общения. (УК-3.2)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Задание для подготовки к занятию:

1. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов.

2. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
3. Стрессы и стрессовые ситуации.
4. Общение как основа межличностных отношений.
5. Сущность и особенности невербального общения. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.
6. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
7. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 7-8.

Тема 5: Деловые коммуникации: виды, правила, этапы. (УК-3.1)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Письменная и устная деловая речь.
2. Культура речи в деловом общении.
3. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
4. Использование средств выразительности деловой речи.
5. Особенности публичного выступления.
6. Количественная и качественная специфика аудитории.

7. Принципы устного делового общения.
8. Средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задания для подготовки к занятию:

1. Характеристика отличительных особенностей письменной и устной речи.
2. Специфике деловой речи сотрудников организации.
3. Основные этапы работы над публичным выступлением.
4. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
5. Активное и пассивное владение словом.
6. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
7. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
8. Алгоритм проведения деловых переговоров.
9. Варианты проведения деловой беседы для коммерческой организации
10. Варианты публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 9.

Тема 6. Язык делового общения. (УК-3.1)

Вопросы для подготовки к занятию.

1. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.
2. Письменная и устная деловая речь.
3. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке.
4. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.
5. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
6. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 10-11.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу. (УК-3.2)

Вопросы для обсуждения:

1. «Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»
2. «Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»
3. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
4. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
5. Собеседование: идеальная модель делового общения.
6. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 12-13.

Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового общения. (УК-4.1)

Вопросы для подготовки к занятию.

1. Деловая информация как аспект делового общения.
2. Пассивное, активное и эмфатическое слушание.
3. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Задание для подготовки к занятию:

1. Общение в конфликтных ситуациях.
2. Конструктивная критика.
3. Стратегия бесконфликтного общения.
4. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.
5. Методы ведения переговоров.
6. Типы принимаемых решений.
7. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.
8. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный //

Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 14-15.

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций. (УК-4.1)

Вопросы для обсуждения:

1. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
2. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.
3. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>

2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>

2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с.

— ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 16-17.

Тема 10. Документационное обеспечение делового общения. (УК-4.1)

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности.
2. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
3. Документ как основная форма делового общения.
4. Характерные особенности эффективного стиля письма.

Основная литература:

1. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-8149-2774-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115436.html>
2. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html>

Дополнительная литература:

1. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86469.html>
2. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html>

9.2. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

1. Суть и значение контрольной работы.

Контрольная работа является документом, свидетельствующими об уровне самостоятельной работы и степени овладения студентами программного материала и его умением кратко и доходчиво проанализировать и изложить в письменной форме выбранную тему.

Выполнение работ существенно влияет на самообразование студентов как специалистов в области деловых коммуникаций, так как это является важным видом самостоятельной интеллектуальной деятельности.

2. Цели контрольной работы:

Целью работы являются: развитие интереса студента(ки) к проблемам деловой коммуникации; умение работать с различными источниками информации; делать правильные выводы и эффективные предложения.

3. Порядок подготовки контрольной работы.

Тема контрольной работы выбирается студентами самостоятельно.

После выбора темы слушателям необходимо составить предварительный список литературы. Весьма полезно использование оперативных материалов конкретных предприятий и организаций, а также иностранных источников.

Готовая работа в напечатанной форме сдается ведущему курс преподавателю.

4. Требования к контрольной работе.

Главный критерий качества работы – полнота и комплексность освещения темы. Каждый раздел работы должен начинаться с соответствующего заголовка по оглавлению с нумерацией каждой страницы. Работа, не отвечающая определенным нормам, к защите не допускается. Небрежно выполненная работа также к защите не допускается.

Работа должна состоять из: оглавления, введения, основных разделов работы, расчетной части (если это курсовая работа), заключения и списка литературных источников.

5. Примерная схема структуры контрольной работы.

Титульный лист

Оглавление - содержание работы с нумерацией страниц.

Введение. Здесь формируются цели и задачи работы, обосновываются актуальность и практическая значимость темы, мотивы выбора. Можно отметить также трудности, встретившиеся при написании работы, характер использованных источников.

Основные разделы работы. Два, три и более разделов, для полноты освещения темы по основным постановочным вопросам. Постановочные вопросы – это вопросы, раскрывающие суть проблемы или темы. Каждый раздел начинается с заголовка, указанного в оглавлении или содержании с порядковым номером раздела.

Заключение. В нем формируются выводы, предложения или рекомендации по совершенствованию мероприятий, касающихся выбранной вами темы.

Список использованных источников и литературы. Здесь перечисляются источники, нормативные акты, официальные статистические сборники и публикации, монографии, статьи, периодические издания и так далее, которые были использованы при выполнении контрольной работы (обязательно указывать год и место издания).

Приложение включает таблицы, схемы, графики, копии контрактов, соглашений, писем, расчеты и т.д. . Причем их наличие значительно повышает ценность работы.

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является частью образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки ФГОС ВО 38.03.02 «Менеджмент».

Цель освоения учебной дисциплины формирование у студентов систематизированного представления об истоках, эволюции и перспективах развития дисциплины «Деловые коммуникации», охарактеризовать взаимозависимость национальных систем управления бизнесом, национальных особенностей политического развития и национальной культуры «как системы коллективного программирования», проанализировать особенности становления национальной самоидентификации отдельных стран, сложение определенного национального стиля поведения в политической и деловой среде общества, основанного на культурных традициях, в развитых странах, а также указать на присущие этому процессу трудности и противоречия.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомление с теорией межкультурных коммуникаций, объяснение параметров межкультурного взаимодействия, знакомство с концепциями восприятия культуры, коммуникационными стилями, формирование у обучающихся прогнозно-аналитических способностей, позволяющих эффективно применять и адаптировать свои знания и навыки в условиях глобализации мировой экономики и мировой политики;
2. Изучение основных теорий межкультурных коммуникаций;
3. Систематизация и определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой международной среде;
4. Освоение концепций восприятия национальной деловой среды;
5. Формирование основных практических навыков и компетенций, включая специфические, знания и навыки, формируемые в результате изучения учебной дисциплины.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесенные с планируемыми результатами обучения по дисциплине.

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное	УК-3.1 Понимает эффективность использования	Знать: - основы коммуникационного процесса в организации;

<p>взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде</p>	<ul style="list-style-type: none"> - основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; - проводить деловые совещания; - выступать перед аудиторией с презентацией; - грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; - уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.
	<p>УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникационного процесса в организации; - основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций; - основы делового протокола. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч; - грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; - уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения;
<p>УК-4 Способен</p>	<p>УК-4.1 Владеет</p>	

<p>осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>системой норм русского литературного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия</p>	<p>Знать: - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - основы делового протокола. Уметь: - использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков. Владеть: - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена.
 Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола