

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Косогорова Людмила Алексеевна
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 01.12.2022 11:08:24
 Уникальный программный ключ:
 4a47ce4135cc0671229e80c031ce72a914b0b6b4



**Частное образовательное учреждение высшего образования
 «ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ, БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

Кафедра «Менеджмента»

УТВЕРЖДАЮ:
 Проректор по учебной работе и
 региональному развитию
 _____ Шульман М.Г.
 «26» августа 2020 г

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Укрупненная группа направлений и специальностей	38.00.00 Экономика и управление
Направление	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Управление проектом
Форма обучения	Очная (4 г.), очно-заочная (4г.6 мес.), заочная(4г.6 мес.)

№ пп	На учебный год	ОДОБРЕНО на заседании кафедры		УТВЕРЖДАЮ заведующий кафедрой	
		Протокол	Дата	Подпись	Дата
1	2020- 2021	№ 1	«25» августа 2020 г.	<i>Л. Косогорова</i>	«15» 08 2020 г.
2	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
3	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.
4	20 - 20	№	« » 20 г.		« » 20 г.

**Калуга
 2020 год**

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ДИСЦИПЛИНЫ ПО ФГОС ВО

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. N 7 дисциплина «Деловые коммуникации» входит в состав базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)». Данная дисциплина, в соответствии с учебным планом института, является обязательной для изучения.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины - дать студентам знания для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности.

Задачи дисциплины:

- изучение основных теоретических составляющих процесса деловых коммуникаций;
- практическое освоение навыков делового общения.

3. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,
- сходство и отличие делового общения от других типов общения,
- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

уметь:

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,
- читать невербальную информацию,
- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

владеть:

приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

В результате изучения дисциплины у студента формируется следующие **компетенции:**

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена

опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12);

4. ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-12
		2	Средства деловой коммуникации	ПК-12, ОПК-4
		3	Основные формы деловых коммуникаций	ПК-12
		4	Эффективность коммуникации	ПК-12
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОПК-4, ОК-4
		6	Национальные особенности делового общения	ОПК-4, ОК-4
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОПК-4, ПК-12
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	ОПК-4, ПК-12
		9	Деловая переписка	ОПК-4, ПК-12, ПК-8

5. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКОЙ СХЕМЕ

Для изучения дисциплины, необходимы знания и умения из дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану. Согласно учебному плану дисциплина «Деловые коммуникации» на 2 семестре очного отделения и на 3 семестре очно-заочной и заочной формах обучения.

Компетенции, знания и умения, приобретаемые студентами после изучения дисциплины будут использоваться ими в ходе осуществления профессиональной деятельности.

6. ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ИХ ТРУДОЕМКОСТЬ

Очная форма обучения(4 г.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 2 семестр
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Аудиторные занятия*	40
Лекции	20
Практические занятия	20
Самостоятельная работа	68
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой

Очно-заочная форма обучения(4г.6 мес.)

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Аудиторные занятия*	24
Лекции	12
Практические занятия	12
Самостоятельная работа	80
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой (4)

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов (Зачетных единиц), 3 семестр
1	2
Общая трудоемкость дисциплины	108 (3)
Аудиторные занятия*	12
Лекции	4
Практические занятия	8
Самостоятельная работа	92
Вид итогового контроля	Зачет с оценкой (4)

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общение и коммуникации. Менеджмент как основа деловой коммуникации.

Механизмы воздействия в общении: заражение, внушение, эффект подражания, похвала, техника комплимента, критика, убеждение, манипуляция. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.

Тема 2. Средства деловой коммуникации

Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Умение слушать. Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства.

Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций

Деловая беседа, ее структура, особенности ведения. Деловое совещание. Основные типы деловых совещаний. Организация пространственно-временной среды общения участников делового совещания. Пресс-конференция – особая форма делового общения. Особенности проведения пресс-конференции. Презентация, ее особенности, типы, структура. Деловые переговоры. Основные функциональные цели их проведения. Типы поведения при ведении переговоров. Основные тактические приемы в практике ведения деловых переговоров.

Тема 4. Эффективность коммуникации

Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций. Коммуникационные сети и стили. Коммуникативный акт его особенности

Тема 5. Этика делового общения и деловой этикет

Культура делового общения. Понятие и сущность этики делового общения. Нравственные требования к общению. Этика делового общения руководитель- подчиненный. Этика делового общения подчиненный- руководитель. Этика делового общения по горизонтали. Повышение уровня этики делового общения. Понятие и сущность делового этикета. Современный этикет и его значение в деловом общении. Служебный этикет. Организация приемов. Положения делового этикета. Имидж делового человека.

Тема 6. Национальные особенности делового общения

Американский стиль ведения деловых переговоров. Английский стиль ведения деловых переговоров. Немецкий стиль ведения деловых переговоров. Французский стиль ведения деловых переговоров. Японский стиль ведения деловых переговоров.

Тема 7. Деловые переговоры

Деловые переговоры и их необходимость. Этапы подготовки и осуществлении переговоров. Стратегия ведения переговоров. Завершение деловых переговоров. Анализ итогов переговоров.

Тема 8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации

Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций. Ведение деловых телефонных переговоров.

Тема 9. Деловая переписка

Документ как основа деловых коммуникаций. Требования к служебным документам и правила их оформления. Организационно-правовая документация. Распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Назначение и классификация деловых писем. Основные правила оформления деловых писем.

7.2. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения(4 г.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	11,5	2	2	7,5
2	Средства деловой коммуникации	11,5	2	2	7,5
3	Основные формы деловых коммуникаций	11,5	2	2	7,5
4	Эффективность коммуникации	11,5	2	2	7,5
5	Этика делового общения и деловой этикет	11,5	2	2	7,5
6	Национальные особенности делового общения	11,5	2	2	7,5
7	Деловые переговоры	11,5	2	2	7,5
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	11,5	2	2	7,5
9	Деловая переписка	16	4	4	8
	Итого:	108	20	20	68

Очно-заочная форма обучения(4г.6 мес.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	11	1	1	9
2	Средства деловой коммуникации	11	1	1	9
3	Основные формы деловых коммуникаций	11	1	1	9
4	Эффективность коммуникации	11	1	1	9
5	Этика делового общения и деловой этикет	11	1	1	9
6	Национальные особенности делового общения	11	1	1	9
7	Деловые переговоры	11	1	1	9
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	11	1	1	9
9	Деловая переписка	20	4	4	12
	Итого:	108	12	12	84

Заочная форма обучения(4г.6 мес.)

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	ЛК	ПЗ	СРС
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	11,5	0,5	1	10
2	Средства деловой коммуникации	11,5	0,5	1	10
3	Основные формы деловых коммуникаций	11,5	0,5	1	10
4	Эффективность коммуникации	11,5	0,5	1	10
5	Этика делового общения и деловой этикет	11,5	0,5	1	10
6	Национальные особенности делового общения	11,5	0,5	1	10
7	Деловые переговоры	11,5	0,5	1	10
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	10,75	0,25	0,5	10
9	Деловая переписка	16,75	0,25	0,5	16
	Итого:	108	4	8	96

8. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

Учебным планом не предусмотрены.

9. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом предусмотрено проведение практических занятий по дисциплине. Практические занятия предназначены для отработки теоретических положений на практике. Операционно-деятельностная доминанта ПЗ обуславливает необходимость не только вербальных методов обучения, но и деловых и ролевых игр, тренингов, «мозгового штурма» и т. д.

Рекомендуемые темы для проведения практических занятий для очной, очно-заочной и заочной формы обучения.:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры
8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

10. СЕМИНАРСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Учебным планом не предусмотрено.

11. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

11.1. ОБЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа студентов предполагает выбор из предложенного списка источников для изучения и конспектирования. Основное назначение данной формы обучения – углубленное самостоятельное ознакомление с альтернативными идеями, теориями, концепциями корпоративной социальной ответственности, что позволяет студентам аргументировать свои профессиональные позиции на практических занятиях.

Рекомендуется следующие виды самостоятельной работы:

- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- задания для самостоятельной работы;
- написание рефератов;
- заучивание терминологии;
- работа над тестами.

Очная форма обучения(4 г.)

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
2	Средства деловой коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
3	Основные формы деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
4	Эффективность коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
5	Этика делового	Написание рефератов, заучивание	Устный опрос,	7,5

	общения и деловой этикет	терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка тестов, проверка рефератов	
6	Национальные особенности делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
7	Деловые переговоры	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	7,5
9	Деловая переписка	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	8
Итого:				68

Очно-заочная форма обучения(4г.6 мес.)

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
2	Средства деловой коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
3	Основные формы деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
4	Эффективность коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
5	Этика делового общения и деловой этикет	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
6	Национальные особенности делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
7	Деловые переговоры	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами,	Устный опрос, проверка тестов,	9

		выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка рефератов	
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	9
9	Деловая переписка	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	12
Итого:				84

Заочная форма обучения(4г.6 мес.)

№ п.п.	Темы	Содержание самостоятельной работы	Формы контроля	Объем, час.
1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
2	Средства деловой коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
3	Основные формы деловых коммуникаций	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
4	Эффективность коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
5	Этика делового общения и деловой этикет	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
6	Национальные особенности делового общения	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
7	Деловые переговоры	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами, выполнение заданий для самостоятельной работы	Устный опрос, проверка тестов, проверка рефератов	10
9	Деловая переписка	Написание рефератов, заучивание терминологии, работа над тестами,	Устный опрос, проверка тестов,	16

		выполнение заданий для самостоятельной работы	проверка рефератов	
	Итого:			96

11.2. КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

Учебным планом не предусмотрен курсовой проект.

11.3. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Учебным планом не предусмотрена.

11.4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЗАЧЕТА С ОЦЕНКОЙ

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций
4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии
13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура, особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций
32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
33. Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.

- 35. Информационно-справочная документация.
- 36. Назначение и классификация деловых писем.
- 37. Основные правила оформления деловых писем.

11.5. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Задание 1

Термин «коммуникация» появился в научной литературе:

в начале XX в.

в начале XXI в.

в конце XIX в.

в XIII в.

Задание 2

Создатель сообщений - это

код

получатель

источник

канал

Задание 3

Обмен информацией между людьми – это

коммуникативная сторона общения

интерактивная сторона общения

перцептивная сторона общения

рефлексивная сторона общения.

Задание 4

Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

директивной

понимающей

принижающе - уступчивой

либеральной

Задание 5

Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

прирожденное лидерство;

профессионализм;

инициативность;

умение быть «в тени» своего шефа;

отсутствие всплесков эмоций.

Задание 6

Знако - символические средства – это...

просодика

нумерология

сенсорика

выразительные движения

Задание 7

По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

слов;

мимики, жестов, позы;

тона голоса и его интонаций;

всего выше перечисленного в равной степени.

Задание 8

К вербальным средствам общения относятся:

устная речь;

письменная речь

устная и письменная речь;

интонации голоса.

Задание 9

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

жесты;

позы;

мимика;

все перечисленные;

выражение лица.

Задание 10

Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодovou теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.

индивидуальные знания каждого из участников общения

совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)

актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания, части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении целенаправленного взаимопонимания

Задание 11

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

за «Г» – образным столом;

за круглым столом;

за журнальным столиком;

этот психологический аспект не учитывается.

Задание 12

Какого типа деловых совещаний НЕ существует:

совещания по планированию

совещания по выбору сотрудников

совещания по мотивации труда

совещания по организации процесса.

Задание 13

Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

самопрезентации
социализации
социального контроля

Задание 14

Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

«я не знаю»;
«Вы должны...»;
несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
всех выше перечисленных.

Задание 15

Кто является основоположником «теории ролей»?

Э.Берн
А.Адлер
Г.Блумер
З.Фрейд

Задание 16

В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить – секретарь у входа в кабинет руководителя;
руководитель в своем кабинете;
секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;
встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;
руководитель у входа в учреждение.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

12.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины студент должен обладать следующими **компетенциями**:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);

- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение,
- сходство и отличие делового общения от других типов общения,
- как организовать и провести эффективные деловые переговоры.

уметь:

- диагностировать психическое состояние партнера по общению,
- читать невербальную информацию,
- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений.

владеть:

- приемами эффективного слушания, выступления в больших и малых аудиториях.

Тематическая структура дисциплины

№ ДЕ	Наименование дидактической единицы	№ п.п.	Тема	Планируемые результаты обучения (ПРО)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	1	Понятие и сущность деловых коммуникаций	ОПК-4, ПК-12
		2	Средства деловой коммуникации	ПК-12, ОПК-4
		3	Основные формы деловых коммуникаций	ПК-12
		4	Эффективность коммуникации	ПК-12,
2	Этика и национальные особенности делового общения	5	Этика делового общения и деловой этикет	ОПК-4, ОК-4
		6	Национальные особенности делового общения	ОПК-4, ОК-4
3	Формы деловых коммуникаций	7	Деловые переговоры	ОПК-4, ПК-12
		8	Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации	ОПК-4, ПК-12
		9	Деловая переписка	ОПК-4, ПК-12, ПК-8

Этапы формирования компетенций дисциплины «Деловые коммуникации»

ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия					
Знать (З.5)		Уметь (У.5)		Владеть (В.5)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
нормы литературного языка и функциональные стили; иностранный язык на уровне, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	использовать интеллектуально-речевые умения; использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	жанрами деловой и научной речи; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам экономики и бизнеса; навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке	Лекции по теме № 5,6 Вопросы для зачета с оценкой № 10-14 Практические занятия по темам № 5,6 Тестирование по темам № 1,3, 4-7
ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации					
Знать (З.4)		Уметь (У.4)		Владеть (В.4)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<ul style="list-style-type: none"> ▪ основные понятия, ключевые элементы и факторы, лежащие в основе предпринимательства; ▪ основные нормативные правовые документы в области предпринимательства; ▪ основные подходы и модели планирования и организации собственного дела. 	Лекции по теме № 1,2, 5-9 Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37 Практические занятия по темам № 1,2, 5-9 Тестирование по темам № 1,3,4-7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ решать проблемы развития российского предпринимательства с учетом социальных, экономических, политических, культурных составляющих в различные исторические эпохи; ▪ ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу предпринимательской деятельности; ▪ использовать опыт за- 	Лекции по теме № 1,2, 5-9 Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37 Практические занятия по темам № 1,2, 5-9 Тестирование по темам № 1,3,4-7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ историческим наследием российского предпринимательства; ▪ навыками использования нормативно-правовой документации в области создания предпринимательской деятельности ▪ средствами и приемами планирования собственного дела; 	Лекции по теме № 1,2, 5-9 Вопросы для зачета с оценкой № 1-6, 28-37 Практические занятия по темам № 1,2, 5-9 Тестирование по темам № 1,3,4-7

		рубежных исследований в области создания и развития собственного бизнеса			
ПК-8 - владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений					
Знать (З.8)		Уметь (У.8)		Владеть (В.8)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
<p>принципы, способы и методы оценки активов, инвестиционных проектов и организаций;</p> <p>современные основы проектного управления;</p> <p>основные процессы и подсистемы проектного управления;</p> <p>методику проектного анализа;</p> <p>теоретические основы, технологию и методы разработки и принятия управленческих решений в команде проекта;</p> <p>современные информационные технологии и программные продукты, используемые в проектном управлении, их характеристики, область применения и особенности;</p> <p>основные показатели и методы управления стоимостью проекта;</p> <p>основные схемы и модели финансирования проекта</p>	<p>Лекции по теме № 9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №9</p> <p>Тестирование по темам № 9</p>	<p>разрабатывать инвестиционные проекты и проводить их оценку;</p> <p>оценивать риски, доходность и эффективность принимаемых финансовых и инвестиционных решений;</p> <p>пользоваться различными методами планирования;</p> <p>определять цели, функции и задачи управления проектом;</p> <p>определять цели и задачи проектного управления;</p> <p>проектировать структурные модели проекта;</p> <p>проводить анализ внешней и внутренней среды проекта, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на проект;</p> <p>применять методику проектного анализа для обоснования целесообразности проекта;</p> <p>проектировать матрицу РАЗУ по проекту;</p> <p>использовать методы сетевого и календарного планирования проекта;</p> <p>моделировать процессы проектного управления;</p> <p>применять информационные технологии и</p>	<p>Лекции по теме № 9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №9</p> <p>Тестирование по темам № 9</p>	<p>навыками управления;</p> <p>навыками выбора эффективных информационных технологий и работы с прикладными компьютерными программами;</p> <p>навыками расчета и анализа основных стоимостных показателей проекта;</p> <p>навыками использования метода освоенного объема;</p> <p>методами проведения проектного анализа проекта и разработки ТЭО проекта;</p> <p>навыками выбора эффективных информационных технологий и работы с прикладными компьютерными программами;</p> <p>навыки построения дерева целей и структурной декомпозиции работ проекта</p>	<p>Лекции по теме № 9</p> <p>Вопросы для зачета с оценкой № 28-37</p> <p>Практические занятия по темам №9</p> <p>Тестирование по темам № 9</p>

		прикладные программы для решения задач проектного управления.			
ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)					
Знать (З.12)		Уметь (У.12)		Владеть (В.12)	
Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии	Описание	Формы, методы, технологии
основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; типы организационной культуры и методы ее формирования; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.	Лекции по теме № 1-4, 7-9 Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27 Практические занятия по темам № 1-4, 7-9 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать организационную культуру, выявлять ее сильные и слабые стороны, разрабатывать предложения по ее совершенствованию; разрабатывать мероприятия по мотивированию и стимулированию персонала организации диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений	Лекции по теме № 1-4, 7-9 Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27 Практические занятия по темам № 1-4, 7-9 Тестирование по темам № 1,3, 4-7	современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; методами формирования и поддержания этического климата в организации; навыками деловых коммуникаций	Лекции по теме № 1-4, 7-9 Вопросы для зачета с оценкой № 7-9,15-27 Практические занятия по темам № 1-4, 7-9 Тестирование по темам № 1,3, 4-7

12.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; для каждого результата обучения по дисциплине (модулю) показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания

12.2.1. Вопросы и заданий для зачета с оценкой и практических занятий

1. Уровень сформированности компетенций.
2. Уровень усвоения теоретических положений дисциплины, правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
4. Логика, структура и грамотность изложения вопроса.
5. Умение связать теорию с практикой.
6. Умение делать обобщения, выводы.

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу.
2	Хорошо	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе; - уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
3	Удовлетворительно	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.
4	Неудовлетворительно	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.
5	Зачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменаци-

		онной шкалы на уровнях «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».
6	Незачтено	Выставляется при соответствии параметрам экзаменационной шкалы на уровне «неудовлетворительно».

12.2.2. Тестирования

№ пп	Оценка	Шкала
1	Отлично	Количество верных ответов в интервале: 71-100%
2	Хорошо	Количество верных ответов в интервале: 56-70%
3	Удовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 41-55%
4	Неудовлетворительно	Количество верных ответов в интервале: 0-40%
5	Зачтено	Количество верных ответов в интервале: 41-100%
6	Не зачтено	Количество верных ответов в интервале: 0-40%

12.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

12.3.1. Вопросы и задания для зачета с оценкой для очной, очно-заочной и заочной форм обучения

1. Понятие и особенности деловых коммуникаций
2. Характеристика и содержание общения
3. Виды деловых коммуникаций
4. Особенности невербального общения
5. Культура и этика делового общения
6. Понятие и сущность делового этикета
7. Механизмы воздействия в общении
8. Коммуникационный процесс
9. Положения делового этикета
10. Особенности английского делового этикета
11. Особенности делового этикета французов
12. Особенности делового этикета в Японии
13. Особенности делового этикета в США
14. Особенности делового этикета в Германии
15. Основные факторы, влияющие на эффективность деловых коммуникаций
16. Коммуникационные сети и стили
17. Коммуникативный акт его особенности
18. Деловая беседа, ее структура, особенности ведения.
19. Деловое совещание
20. Пресс-конференция
21. Организация презентаций
22. Деловые переговоры, их классификация
23. Подготовка деловых переговоров
24. Проведение деловых переговоров
25. Завершение деловых переговоров
26. Анализ итогов переговоров
27. Деловая беседа
28. Организационная техника и ее роль в осуществлении деловых коммуникаций.
29. Глобальные и локальные сети как средство организации деловых коммуникаций.
30. Ведение деловых телефонных переговоров
31. Документ как основа деловых коммуникаций

32. Требования к служебным документам и правила их оформления.
33. Организационно-правовая документация.
34. Распорядительная документация.
35. Информационно-справочная документация.
36. Назначение и классификация деловых писем.
37. Основные правила оформления деловых писем.

12.3.2. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Задание 1

Термин «коммуникация» появился в научной литературе:

в начале XX в.

в начале XXI в.

в конце XIX в.

в XIII в.

Задание 2

Создатель сообщений - это

код

получатель

источник

канал

Задание 3

Обмен информацией между людьми – это

коммуникативная сторона общения

интерактивная сторона общения

перцептивная сторона общения

рефлексивная сторона общения.

Задание 4

Приятие личности собеседника, проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков – одна из установок ... тактики общения:

директивной

понимающей

принижающе - уступчивой

либеральной

Задание 5

Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

прирожденное лидерство;

профессионализм;

инициативность;

умение быть «в тени» своего шефа;

отсутствие всплесков эмоций.

Задание 6

Знако - символические средства – это...

просодика

нумерология

сенсорика

выразительные движения

Задание 7

По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

слов;

мимики, жестов, позы;

тона голоса и его интонаций;

всего выше перечисленного в равной степени.

Задание 8

К вербальным средствам общения относятся:

устная речь;

письменная речь

устная и письменная речь;

интонации голоса.

Задание 9

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

жесты;

позы;

мимика;

все перечисленные;

выражение лица.

Задание 10

Когнитивная модель О. Йокоямы дополняет базовую информационно-кодovou теорию различением механизмов понимания. Ученый выделяет участки знаний адресанта и адресата общения, на основе которых возможно функционирование механизма понимания. Перечислите, какие.

индивидуальные знания каждого из участников общения

совпадающие (пересекающиеся) части знаний автора речи и адресата (без такого совпадения взаимопонимание вообще невозможно)

актуализированные, т.е. находящиеся в данный момент в центре внимания, части этих знаний, необходимые для правильной ориентации в текущем общении
целенаправленного взаимопонимания

Задание 11

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

за «Т» – образным столом;

за круглым столом;

за журнальным столиком;

этот психологический аспект не учитывается.

Задание 12

Какого типа деловых совещаний НЕ существует:

совещания по планированию

совещания по выбору сотрудников

совещания по мотивации труда

совещания по организации процесса.

Задание 13

Наилучшим образом показать свои профессионально важные деловые и личные качества – это основная задача:

самопрезентации
социализации
социального контроля

Задание 14

Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

«я не знаю»;

«Вы должны...»;

несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;

всех выше перечисленных.

Задание 15

Кто является основоположником «теории ролей»?

Э.Берн

А.Адлер

Г.Блумер

З.Фрейд

Задание 16

В назначенное время заранее приглашенных посетителей должен встретить –

секретарь у входа в кабинет руководителя;

руководитель в своем кабинете;

секретарь и руководитель встречаются на рабочих местах;

встречает секретарь в назначенное время в вестибюле;

руководитель у входа в учреждение.

12.3.3. Рекомендуемые темы для проведения практических занятий для очной, очно-заочной и заочной форм обучения:

1. Понятие и сущность деловых коммуникаций
2. Средства деловой коммуникации
3. Основные формы деловых коммуникаций
4. Эффективность коммуникации
5. Этика делового общения и деловой этикет
6. Национальные особенности делового общения
7. Деловые переговоры
8. Техника, связь и информационные технологии как средство коммуникации
9. Деловая переписка

12.3.4 Перечень рекомендуемых практических занятий для очной, очно-заочной и заочной форм обучения:

Качество знаний характеризуется способностью обучающегося точно, структурированно и уместно воспроизводить информацию, полученную в процессе освоения дисциплины, в том виде, в котором она была изложена в учебном издании или преподавателем.

Умения, как правило, формируются на практических (семинарских) занятиях, а также при выполнении лабораторных работ. Задания, направленные на оценку умений, в значительной степени требуют от студента проявления стереотипности мышления, т.е. способности выполнить работу по образцам, с которыми он работал в процессе обучения. Преподаватель же оценивает своевременность и правильность выполнения задания.

Навыки - это умения, развитые и закрепленные осознанным самостоятельным трудом. Навыки формируются при самостоятельном выполнении студентом практико - ориентированных заданий, моделирующих решение им производственных и социокультурных задач в соответствующей области профессиональной деятельности, как правило, при

выполнении домашних заданий, курсовых проектов (работ), научно-исследовательских работ, прохождении практик, при работе индивидуально или в составе группы на тренажерах, симуляторах, лабораторном оборудовании и т.д. При этом студент поставлен в условия, когда он вынужден самостоятельно (творчески) искать пути и средства для решения поставленных задач, самостоятельно планировать свою работу и анализировать ее результаты, принимать определенные решения в рамках своих полномочий, самостоятельно выбирать аргументацию и нести ответственность за проделанную работу, т.е. проявить владение навыками. Взаимодействие с преподавателем осуществляется периодически по завершению определенных этапов работы и проходит в виде консультаций. При оценке владения навыками преподавателем оценивается не только правильность решения выполненного задания, но и способность (готовность) студента решать подобные практико-ориентированные задания самостоятельно (в перспективе за стенами вуза) и, главным образом, способность студента обосновывать и аргументировать свои решения и предложения.

В таблице приведены процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Виды учебных занятий и контрольных мероприятий	Оцениваемые результаты обучения	Процедуры оценивания
Посещение студентом аудиторных занятий	ЗНАНИЕ теоретического материала по пройденным темам (модулям)	Проверка конспектов лекций, устный опрос на занятиях
Тестирование	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ по пройденным темам (модулям)	Проверка тестов
Промежуточная аттестация	ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ и НАВЫКИ, соответствующие изученной дисциплине	Зачет с оценкой

Устный опрос - это процедура, организованная как специальная беседа преподавателя с группой студентов (фронтальный опрос) или с отдельными студентами (индивидуальный опрос) с целью оценки результативности посещения студентами аудиторных занятий путем выяснения сформированности у них основных понятий и усвоения нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Тесты являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем.

Зачет с оценкой - процедура оценивания результатов обучения по дисциплинам, основанная на суммировании баллов, полученных студентом по итогам выполнения им всех видов учебной работы и контрольных мероприятий. Полученная балльная оценка переводится в дифференцированную оценку.

Описание показателей, критериев и шкал оценивания по всем видам учебных работ и контрольных мероприятий приведено в разделе 2 фонда оценочных средств по дисциплине.

Разработка оценочных средств и реализация процедур оценивания регламентируются локальными нормативными актами:

- Положение о формировании фонда оценочных средств (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о рабочей программе дисциплины (РПД) (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о контактной работе преподавателя с обучающимися (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1 утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Положение о порядке проведения итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры (принято Ученым советом 30.08.2017 г., Протокол № 1, утверждено ректором Л.А. Косогоровой 30.08.2017 г.)
- Инструкция по проведению тестирования (доступны в учебных кабинетах с компьютерной техникой и на сайте вуза).

13. РЕКОМЕНДУЕМОЕ ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

13.1. НОРМАТИВНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Основой нормативного сопровождения дисциплины являются: ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, основная образовательная программа по направлению 38.03.02 Менеджмент, учебный план, рабочая программы дисциплины, курс лекций, методические указания по освоению дисциплины, методические указания для аудиторных занятий.

13.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks»

13.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8 [Электронный ресурс]: глоссарий/ В.П. Борисенко [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2014.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39688>.— ЭБС «IPRbooks»

13.4. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Электронно-библиотечная система: «IPRbooks»

Ресурсы открытого доступа:

1. Библиотека менеджмента
<http://www.management-rus.ru>

2. Корпоративный менеджмент.

<http://www.cfin.ru>

Новости, публикации, Библиотека управления.

3. Энциклопедия маркетинга. Библиотека маркетолога.

<http://www.marketing.spb.ru>

4. Электронная библиотека HR-специалистов

<http://www.hrm.ru>

Книги по управлению персоналом: статьи по обучению, управлению персоналом, аттестацию и др.

5. Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент"

<http://www.ecsocman.hse.ru>

6. Административно-управленческий портал "Менеджмент и маркетинг в бизнесе".

<http://www.aup.ru>

Книги, статьи, документы по актуальным вопросам менеджмента и маркетинга и пр.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам по экономике, социологии, менеджменту

<http://ecsocman.edu.ru/>

14. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекция – форма обучения студентов, при которой преподаватель последовательно излагает основной материал темы учебной дисциплины. Лекция – это важный источник информации по каждой учебной дисциплине. Она ориентирует студента в основных проблемах изучаемого курса, направляет самостоятельную работу над ним. Для лекций по каждому предмету должна быть отдельная тетрадь для лекций. Прежде всего, запишите имя, отчество и фамилию лектора, оставьте место для списка рекомендованной литературы, пособий, справочников.

Будьте внимательны, когда лектор объявляет тему лекции, объясняет Вам место, которое занимает новый предмет в Вашей подготовке и чему новому Вы сможете научиться. Опытный студент знает, что, как правило, на первой лекции преподаватель обосновывает свои требования, раскрывает особенности чтения курса и способы сдачи зачета или экзамена.

Отступите поля, которые понадобятся для различных пометок, замечаний и вопросов.

Запись содержания лекций очень индивидуальна, именно поэтому трудно пользоваться чужими конспектами.

Не стесняйтесь задавать вопросы преподавателю! Чем больше у Вас будет информации, тем свободнее и увереннее Вы будете себя чувствовать!

Базовые рекомендации:

- не старайтесь дословно конспектировать лекции, выделяйте основные положения, старайтесь понять логику лектора;

- точно записывайте определения, законы, понятия, формулы, теоремы и т.д.;

- передавайте излагаемый материал лектором своими словами;

- наиболее важные положения лекции выделяйте подчеркиванием;

- создайте свою систему сокращения слов;

- привыкайте просматривать, перечитывать перед новой лекцией предыдущую информацию;

- дополняйте материал лекции информацией;

- задавайте вопросы лектору;

- обязательно вовремя пополняйте возникшие пробелы.

Правила тактичного поведения и эффективного слушания на лекциях:

- Слушать (и слышать) другого человека - это настоящее искусство, которое очень пригодится в будущей профессиональной деятельности психолога.

- Если преподаватель «скучный», но Вы чувствуете, что он действительно владеет материалом, то скука - это уже Ваша личная проблема (стоит вообще спросить себя, а настоящий ли Вы студент, если Вам не интересна лекция специалиста?).

Существует очень полезный прием, позволяющий студенту-психологу оставаться в творческом напряжении даже на лекциях заведомо «неинтересных» преподавателях. Представьте, что перед Вами клиент, который что-то знает, но ему трудно это сказать (а в консультативной практике с такими ситуациями постоянно приходится сталкиваться). Очень многое здесь зависит от того, поможет ли слушающий говорящему лучше изложить свои мысли (или сообщить свои знания). Но как может помочь «скучному» преподавателю студент, да еще в большой аудитории, когда даже вопросы задавать неприлично?

Прием прост – постарайтесь всем своим видом показать, что Вам «все-таки интересно» и Вы «все-таки верите», что преподаватель вот-вот скажет что-то очень важное. И если в аудитории найдутся хотя бы несколько таких студентов, внимательно и уважительно слушающих преподавателя, то может произойти «маленькое чудо», когда преподаватель «вдруг» заговорит с увлечением, начнет рассуждать смело и с озорством (иногда преподаватели сами ищут в аудитории внимательные и заинтересованные лица и начинают читать свои лекции, частенько поглядывая на таких студентов, как бы «вдохновляясь» их доброжелательным вниманием). Если это кажется невероятным (типа того, что «чудес не бывает»), просто вспомните себя в подобных ситуациях, когда с приятным собеседником-слушателем Вы вдруг обнаруживаете, что говорите намного увереннее и даже интереснее для самого себя. Но «маленького чуда» может и не произойти, и тогда главное - не обижаться на преподавателя (как не обижается на своего «так и не разговорившегося» клиента опытный психолог-консультант). Считайте, что Вам не удалось «заинтересовать» преподавателя своим вниманием (он просто не поверил в то, что Вам действительно интересно).

- Чтобы быть более «естественным» и чтобы преподаватель все-таки поверил в вашу заинтересованность его лекцией, можно использовать еще один прием. Постарайтесь молча к чему-то «придаться» в его высказываниях. И когда вы найдете слабое звено в рассуждениях преподавателя (а при желании это несложно сделать даже на лекциях признанных психологических авторитетов), попробуйте «про себя» поспорить с преподавателем или хотя бы послушайте, не станет ли сам преподаватель «опровергать себя» (иногда опытные преподаватели сначала подбрасывают провокационные идеи, а затем как бы сами с собой спорят). В любом случае, несогласие с преподавателем - это прекрасная основа для диалога (в данном случае - для «внутреннего диалога»), который уже после лекции, на семинаре может превратиться в диалог реальный. Естественно, не следует извращать данный прием и всем своим видом показывать преподавателю, что Вы его «презираете», что он «ничтожество» и т. п. Критика (особенно критика преподавателя) должна быть конструктивной и доброжелательной. Будущему психологу вообще противопоказано «демонстративное презрение» к кому бы то ни было (с соответствующими «вытаращенными глазами» и «фыркающим ротиком») - это скорее, признак «пациента», чем специалиста-человековеда...

- Если Вы в чем-то не согласны (или не понимаете) с преподавателем, то совсем не обязательно тут же перебивать его и, тем более, высказывать свои представления, даже если они и кажутся Вам верными. Перебивание преподавателя на полуслове - это верный признак невоспитанности. А вопросы следует задавать либо после занятий (для этого их надо кратко записать, чтобы не забыть), либо выбрав момент, когда преподаватель сделал хотя бы небольшую паузу, и обязательно извинившись. Неужели не приятно самому почувствовать себя воспитанным человеком, да еще на глазах у целой аудитории?

Правила конспектирования на лекциях:

- Не следует пытаться записывать подряд все то, о чем говорит преподаватель. Даже если студент владеет стенографией, записывать все высказывания просто не имеет смысла: важно уловить главную мысль и основные факты.

- Желательно оставлять на страницах поля для своих заметок (и делать эти заметки либо во время самой лекции, либо при подготовке к семинарам и экзаменам).

- Естественно, желательно использовать при конспектировании сокращения, которые каждый может «разработать» для себя самостоятельно (лишь бы самому легко было потом разобраться с этими сокращениями).

- Стараться поменьше использовать на лекциях диктофоны, поскольку потом трудно будет «декодировать» неразборчивый голос преподавателя, все равно потом придется переписывать лекцию (а с голоса очень трудно готовиться к ответственным экзаменам), наконец, диктофоны часто отвлекают преподавателя тем, что студент ничего не делает на лекции (за него, якобы «работает» техника) и обычно просто сидит, глядя на преподавателя немигающими глазами (взглядом немного скучающего «удава»), а преподаватель чувствует себя неуютно и вместо того, чтобы свободно размышлять над проблемой, читает лекцию намного хуже, чем он мог бы это сделать (и это не только наши личные впечатления: очень многие преподаватели рассказывают о подобных случаях). Особенно все это забавно (и печально, одновременно) в аудиториях будущих психологов, которые все-таки должны учиться чувствовать ситуацию и как-то положительно влиять на общую психологическую атмосферу занятия...

Для проведения практических занятий предлагается следующая тематика, в соответствии с 7 разделом рабочей программы дисциплины:

Практическое занятие – это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях.

Особое внимание на семинарских занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий – упражнений, задач и т.п. – под руководством и контролем преподавателя.

Готовясь к семинарскому занятию, тема которого всегда заранее известна, студент должен освежить в памяти теоретические сведения, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы, подобрать необходимую учебную и справочную литературу. Только это обеспечит высокую эффективность учебных занятий.

Отличительной особенностью семинарских занятий является активное участие самих студентов в объяснении вынесенных на рассмотрение проблем, вопросов; преподаватель, давая студентам возможность свободно высказаться по обсуждаемому вопросу, только помогает им правильно построить обсуждение. Такая учебная цель занятия требует, чтобы учащиеся были хорошо подготовлены к нему. В противном случае занятие не будет действенным и может превратиться в скучный обмен вопросами и ответами между преподавателем и студентами.

При подготовке к практическому занятию:

- проанализируйте тему занятия, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;

- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;

- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на занятии;

- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировать его обосновать;

- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на практическом занятии получить на них ответы.

В процессе работы на практическом занятии:

- внимательно слушайте выступления других участников занятия, старайтесь соотнести, сопоставить их высказывания со своим мнением;
- активно участвуйте в обсуждении рассматриваемых вопросов, не бойтесь высказывать свое мнение, но старайтесь, чтобы оно было подкреплено убедительными доводами;
- если вы не согласны с чьим-то мнением, смело критикуйте его, но помните, что критика должна быть обоснованной и конструктивной, т.е. нести в себе какое-то конкретное предложение в качестве альтернативы;
- после семинарского занятия кратко сформулируйте окончательный правильный ответ на вопросы, которые были рассмотрены.

Практическое занятие помогает студентам глубоко овладеть предметом, способствует развитию у них умения самостоятельно работать с учебной литературой и первоисточниками, освоению ими методов научной работы и приобретению навыков научной аргументации, научного мышления. Преподавателю же работа студента на практическом занятии позволяет судить о том, насколько успешно и с каким желанием он осваивает материал курса.

14. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

14.1. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы следующие программное обеспечение и информационные справочные системы:

1. Информационно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/>
2. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

На рабочих местах используется операционная система Microsoft Windows, пакет Microsoft Office, а также другое специализированное программное обеспечение. В вузе есть два современных конференц-зала, оборудованных системами Video Port, Skype для проведения видео-конференций, три компьютерных класса, оснащенных лицензионным программным обеспечением – MS office, MS Project, Консультант + агент, 1С 8.2, Visual Studio, Adobe Finereader, Project Expert. Большинство аудиторий оборудовано современной мультимедийной техникой.

Программа учебной дисциплины может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, проводимых на платформах Pruffme и Zoom. Эти платформы могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения практических занятий, выступления с докладами и защитой выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы обучающихся.

Применение дистанционных образовательных технологий предусмотрено и для организации форм текущего и промежуточного контроля: база тестовых заданий и задания на контрольную работу по дисциплине располагаются в СДО «Прометей», доступ к которой имеют все студенты ЧОУ ВО «ИНУПБТ».

В СДО «Прометей» также расположен полный онлайн-курс данной учебной дисциплины, включающий лекции, видеолекции, банк тестовых заданий, методические рекомендации по изучению дисциплины, задания на контрольную работу.

14.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА

Реализация образовательного процесса по дисциплине «**Деловые коммуникации**» осуществляется в следующих аудиториях:

Лекционная аудитория **№ 205**

(Ноутбук – 1 шт. Проектор – 1 шт. Экран – 1 шт. Учебная доска – 1 шт. Уч. столы – 13 шт.

Студенческая лавка (на 3 посадочных места) – 13 шт. Оф. стол – 1 шт.

Оф. стул – 1 шт.; Стенды – 5 шт.; Трибуна – 1 шт. Интерактивная доска – 1 шт.)

Для проведения **практических и семинарских занятий** используется аудитория для семинарских и практических занятий **№ 308**, оснащенная оборудованием:

Учебный стул - 28 шт.; Офисный стол - 1 шт.; Офисный стул - 1 шт.; Шкаф - 1 шт.; Стенд - 7 шт.; Учебная доска - 1шт.; Калькулятор - 15 шт.; Набор для «Математических дисциплин» - 1 компл.; Ноутбук - 1 шт.; Экран - 1 шт.; Учебный стол - 14 шт.; Проектор - 1 шт., Трибуна – 1 шт.

Для **консультаций** используется аудитория для групповых и индивидуальных консультаций **№ 405**, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 10 шт.; Студенческая лавка (на 3 посадочных места) – 10 шт.; Офисный стол -1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 6 шт.; Учебная доска -1 шт. Интерактивная доска – 1шт, Проектор -1шт

Для проведения **аттестаций** используется аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации **№ 608**, оснащенная оборудованием:

Учебная доска – 1 шт.; Учебный стол – 16 шт.; Учебный стул – 32 шт.; Офисный стол -1; шт.; Офисный стул – 1 шт.; Стенд – 10 шт.; Трибуна -1 шт.

Для **самостоятельной работы студентов** используется аудитория **№ 305**, оснащенная оборудованием:

Учебный стол – 12 шт.; Учебный стул – 24 шт.; Офисный стол – 1 шт.; Офисный стул – 1 шт.; Шкаф – 1 шт.; Стенд – 5 шт.; Учебная доска – 1 шт.; Ноутбук – 1 шт.; Принтер – 1 шт.

14.3. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Microsoft office
2. Microsoft Windows 7
3. Kaspersky Endpoint Security

Рабочую программу разработал: Туголукова М.М.

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Менеджмента» ЧОУ ВО «ИНУПБТ»

Протокол №1 от 25 августа 2020 г.

И.о. заведующего кафедрой «Менеджмента»



Алексеева Е.В.

(подпись)