

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»
Институт экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЭиУ

_____ Н.В. Кудреватых

« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль 01 Государственное и муниципальное управление: социально-производственная сфера

Присваиваемая квалификация
"Бакалавр"

Формы обучения
заочная, очная

Кемерово 20__ г.



1543468296

Рабочую программу составил:

Профессор кафедры ГиМУ _____ Н.В. Костюк
подпись ФИО

Рабочая программа обсуждена

на заседании кафедры государственного и муниципального управления

Протокол № _____ от _____

Зав. кафедрой государственного и
муниципального управления

Н.А. Заруба

подпись

ФИО

Согласовано учебно-методической комиссией

по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Протокол № _____ от _____

Председатель учебно-методической комиссии по направлению
подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и
муниципальное управление

Н.А. Заруба

подпись

ФИО



1543468296

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Деловые коммуникации", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:
общекультурных компетенций:

ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать: информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Владеть: навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

общепрофессиональных компетенций:

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

Знать: методы ведения деловой коммуникации;

способы и средства современной коммуникации;

принципы успешной самопрезентации;

Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации.

Владеть: навыками реализации принципов успешной самопрезентации;

навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации

профессиональных компетенций:

ПК-10 - способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Знать: виды и функции общения;

правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;

нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Уметь: пользоваться новейшими средствами коммуникации;

организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур.

Владеть: навыками деловых коммуникаций;

навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры.

ПК-8 - способностью применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

Знать: информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

Уметь: применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

Владеть: навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.



1543468296

ПК-9 - способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
Знать: основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике;
основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации;
язык жестов в деловом общении;
приемы и виды активного слушания;
основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций;
методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

Уметь: различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

Владеть: Приемами невербального общения;
Технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций.

В результате освоения дисциплины обучающийся в общем по дисциплине должен

Знать:

- информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

- методы ведения деловой коммуникации;
- способы и средства современной коммуникации;
- принципы успешной самопрезентации;

-

- информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

- основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике;
- основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации;
- язык жестов в деловом общении;
- приемы и виды активного слушания;
- основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций;
- методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

-

- виды и функции общения;
- правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;
- нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Уметь:

- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

- организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации.

-

- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

- различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.

-

- пользоваться новейшими средствами коммуникации;

- организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур.

Владеть:

- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

- навыками реализации принципов успешной самопрезентации;
- навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации
- навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной



1543468296

деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования.

- Приемами невербального общения;
- Технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций.
-
- навыками деловых коммуникаций;
- навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры.
-

2 Место дисциплины "Деловые коммуникации" в структуре ОПОП бакалавриата

Для освоения дисциплины необходимы знания умения, навыки и (или) опыт профессиональной деятельности, полученные в рамках изучения следующих дисциплин: Культура речи, Основы делопроизводства, Социальная психология.

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть основной образовательной программы направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и обеспечивает обязательный минимум знаний для продуктивного делового общения специалистов в сфере государственного управления. Ее изучение базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как «Культура речи», «Социальная психология», «Основы делопроизводства».

3 Объем дисциплины "Деловые коммуникации" в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины "Деловые коммуникации" составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

| Форма обучения | Количество часов | | |
|---|------------------|----------|-----|
| | ОФ | ЗФ | ОЗФ |
| Курс 3/Семестр 5 | | | |
| Всего часов | 72 | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий): | | | |
| Аудиторная работа | | | |
| Лекции | 16 | | |
| Лабораторные занятия | | | |
| Практические занятия | 16 | | |
| Внеаудиторная работа | | | |
| Индивидуальная работа с преподавателем: | | | |
| Консультация и иные виды учебной деятельности | | | |
| Самостоятельная работа | 40 | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | |
| Курс 3/Семестр 6 | | | |
| Всего часов | | 72 | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий): | | | |
| Аудиторная работа | | | |
| Лекции | | 6 | |
| Лабораторные занятия | | | |
| Практические занятия | | 8 | |
| Внеаудиторная работа | | | |
| Индивидуальная работа с преподавателем: | | | |
| Консультация и иные виды учебной деятельности | | | |
| Самостоятельная работа | | 54 | |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет /4 | |



1543468296

4 Содержание дисциплины "Деловые коммуникации", структурированное по разделам (темам)

4.1. Лекционные занятия

| Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание | Трудоемкость в часах | |
|---|----------------------|-----|
| | ОФ | ЗФ |
| <p>Тема 1. Деловые коммуникации как часть делового взаимодействия Цели, задачи и предмет дисциплины. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация». Структура, содержание и механизмы общения. Теории и модели коммуникаций. Этапы коммуникационного процесса. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего. Понятие «коммуникативная компетентность».</p> | 2 | 0,5 |
| <p>Тема 2. Функционирование коммуникаций в организациях Функции и виды организационных коммуникаций. Основные формы сетей общения в организации. Значение обратной связи в деловом взаимодействии. Положительный имидж и репутация организации во внешней среде как результат коммуникативного поведения руководителя и сотрудников. Искажения информации в организации, коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Конфликты в организации и способы их разрешения. Современный опыт управления организационными коммуникациями.</p> | 2 | 0,5 |
| <p>Тема 3. Деловая беседа - основная форма деловых коммуникаций Достоинства деловых бесед в рамках осуществления деловых коммуникаций. Задачи, решаемые в процессе деловой беседы. Фазы ведения беседы. Способы установления и поддержания контакта с собеседником. Техники активного слушания. Приемы нерефлексивного слушания. Типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы. Коммуникативные типы деловых партнеров: устойчивые психологические типы людей по К. Юнгу, И.П. Павлову, К. Леонгарду, Э. Шостром и др. Психологические приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.</p> | 2 | 0,5 |
| <p>Тема 4. Основы публичного выступления и презентации Значение навыков публичного выступления в деловых коммуникациях. Схема публичного выступления (докоммуникативная, коммуникативная, посткоммуникативная фазы). Форма подачи материалов выступления. Техника речи. Ораторские приемы и визуальные средства выступления. Внешний облик оратора. Вопросные технологии: как отвечать на каверзные и провокационные вопросы со стороны слушателей. Факторы успешности публичного выступления. Приемы саморегуляции психоэмоционального состояния в процессе выступления. Сущность презентации как формы публичного выступления. Виды, этапы и программа эффективной презентации. Технологические и психологические особенности подготовки презентации с учетом выбранной стратегии ее проведения. Причины провала презентации. Специфика выступления на пресс-конференциях и брифингах.</p> | 2 | 0,5 |
| <p>Тема 5. Проведение деловых совещаний Виды и функции совещаний, определение целесообразности их проведения. Планирование совещаний и подготовка к ним. Выработка повестки дня. Алгоритм ведения деловых совещаний. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Типы участников совещания. Способы нейтрализации «проблемных» участников. Деловые споры между участниками совещания. Психологические приемы убеждения в споре. Задачи руководителя и правила ведения групповой дискуссии. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения. Анализ проведенного совещания. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании.</p> | 2 | 1 |



1543468296

| | | |
|---|-----------|----------|
| Тема 6. Технология ведения деловых переговоров Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации. Типология и функции переговоров. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей). Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов). Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий. Тактические приемы ведения переговоров. Правила поведения при разногласиях. Посредничество в переговорном процессе. Этические принципы и нормы переговорного процесса. Критерии оценки успешности переговоров. | 2 | 1 |
| Тема 7. Письменные деловые коммуникации Деловая переписка как составная часть деловых коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов. Виды, средства и каналы передачи письменных деловых сообщений. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа. Этика письменных коммуникаций. Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации и сети Интернет: факсимильная связь, электронная почта, профессиональные web-форумы и блогосферы. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей. | 2 | 1 |
| Тема 8. Особенности деловых коммуникаций по телефону Разговор по телефону как составная часть деловых коммуникаций менеджера. Отличие прямого визуального контакта от общения по телефону. Деловые ситуации по телефону. Исходящие и входящие звонки. Подготовка телефонного звонка. Основные правила общения по телефону. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы и когда звонят вам. Ошибки в телефонных разговорах, которых следует избегать. | 1 | 0,5 |
| Тема 9. Международные аспекты коммуникативного взаимодействия. Этика и этикет в деловом общении Значение деловых коммуникаций в международной среде. Национальные особенности коммуникативного взаимодействия. Международные стили ведения деловых переговоров. Барьеры межкультурных коммуникаций. Понятие деловой этики и ее значение в системе коммуникаций. Предмет и функции этикета в деловом общении. Этикетные нормы поведения в деловой среде: представления и приветствия, поведение на деловых приемах, требования к подаркам и сувенирам и т.д. Международные этические нормы делового общения: международный протокол. | 1 | 0,5 |
| Итого | 16 | 6 |

4.2 Практические (семинарские) занятия

| Тема занятия | Трудоемкость в часах | |
|--|----------------------|----|
| | ОФ | ЗФ |
| Специфика деловой коммуникации. Вводное тестирование Типы коммуникативных личностей и их роль в коммуникации. Работа в малых группах и презентация результатов (лист оценки и самооценки) | 1 | 1 |
| Функционирование коммуникаций в организациях. Анализ видеокейсов по теме занятия. Деловая игра «Искажение информации в организационных коммуникациях» | 1 | |
| Деловая беседа - основная форма деловых коммуникаций. Тренинг «Определение психологического типа партнера по общению» Вербальные средства в деловой коммуникации. Оценка участия в ролевой игре (лист самооценки) | 2 | 1 |
| Коммуникативные барьеры. Анализ ситуаций деловых коммуникаций (лист оценки) Невербальные средства в деловой коммуникации. Выполнение творческих заданий в малой группе (лист самооценки и взаимооценки). | 2 | 1 |



1543468296

| | | |
|---|-----------|----------|
| Деловая беседа. Управление построенной деловой коммуникацией. Выполнение творческих заданий в парах (лист оценки) | 1 | 1 |
| Деловые переговоры. Выполнение творческих заданий в малой группе (лист самооценки и взаимооценки) | 1 | |
| Инструментарий подготовки деловой коммуникации. Разработка инструментария по теме (лист оценки и самооценки) | 1 | 1 |
| Деловое собрание и деловое совещание. Презентация по темам (лист оценки и самооценки) | 1 | |
| Способы включения участников в деловую коммуникацию. Анализ способов включения в коммуникацию (лист оценки и взаимооценки) | 1 | 1 |
| Пресс-конференция. Презентация по теме (тестирование по теме) | 1 | |
| Презентация. Презентация созданного делового имиджа (лист оценки и самооценки) | 1 | 1 |
| Самопрезентация. Разработка самопрезентаций (лист оценки и самооценки) | 1 | |
| Конфликт в деловой коммуникации. Тестирование | 2 | 1 |
| Проведение деловых совещаний. Деловая игра «Ведение деловой дискуссии» | | |
| Итого | 16 | 8 |

4.3 Самостоятельная работа студента и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| Вид СРС | Трудоемкость в часах | |
|--|----------------------|-----------|
| | ОФ | ЗФ |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 5 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 4 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 4 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 5 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 4 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 4 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 5 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 4 | 6 |
| <i>Подготовка к практическим занятиям:</i> повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе | 5 | 6 |
| Итого | 40 | 54 |

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим занятиям, а также выполнение эссе и подготовку к зачету.

Темы эссе распределяет преподаватель на первых практических занятиях.

Организация самостоятельной работы предполагает применение следующих основных форм:



1543468296

- выполнение практического задания,
- подготовка и демонстрация результатов выполнения задания,
- подготовка презентационных материалов и электронных презентаций,
- поиск и обработка тематической информации в сети Интернет,
- аннотирование, рецензирование работ сокурсников, устранение ошибок и оценивание выполненной работы.

Самостоятельная работа студентов заочной формы заключается в:

- изучении рекомендуемой основной и дополнительной литературы согласно всем вышеуказанным темам дисциплины с целью освоения дисциплины в объеме очной формы обучения;
- выполнении одной контрольной работы реферативного плана, в которой нужно полностью раскрыть один теоретический вопрос данной дисциплины;
- подготовке к зачету.

На сессию студент должен прийти с уже сформированным представлением о дисциплине и усвоенным категориально-понятийным аппаратом, а также с готовой контрольной работой.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации", структурированное по разделам (темам)

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

| № | Наименование разделов дисциплины | Содержание (темы) раздела | Код компетенции | Знания, умения, навыки, необходимые для формирования соответствующей компетенции | Форма текущего контроля знаний, умений, навыков, необходимых для формирования соответствующей компетенции |
|---|----------------------------------|---------------------------|-----------------|--|---|
| | | | | | |



1543468296

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <p>1 Деловые коммуникации как часть делового взаимодействия</p> | <p>Цели, задачи и предмет дисциплины. Сравнительный анализ понятий «общение» и «коммуникация». Структура, содержание и механизмы общения. Теории и модели коммуникаций. Этапы коммуникационного процесса. Сущность деловых коммуникаций. Определение, виды и функции деловых коммуникаций. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего. Понятие «коммуникативная компетентность».</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; -правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Самостоятельная проработка литературы Выполнение контрольного теста</p> |
|--|--|--|---|--|



1543468296

| | | | | | |
|---|---|--|--|---|---|
| 2 | Функционирование коммуникаций в организациях | <p>Функции и виды организационных коммуникаций. Основные формы сетей общения в организации. Значение обратной связи в деловом взаимодействии. Положительный имидж и репутация организации во внешней среде как результат коммуникативного поведения руководителя и сотрудников. Искажения информации в организации, коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Конфликты в организации и способы их разрешения. Современный опыт управления организационными коммуникациями.</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; -правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Опрос по контрольным вопросам</p> <p>Подготовка эссе</p> |
|---|---|--|--|---|---|



1543468296

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| <p>3 Деловая беседа - основная форма деловых коммуникаций</p> | <p>Достоинства деловых бесед в рамках осуществления деловых коммуникаций. Задачи, решаемые в процессе деловой беседы. Фазы ведения беседы. Способы установления и поддержания контакта с собеседником. Техники и техники активного слушания. Приемы нереплексивного слушания. Типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы. Коммуникативные типы деловых партнеров: устойчивые психологические типы людей по К. Юнгу, И.П. Павлову, К. Леонгарду, Э. Шостром и др. Психологические приемы влияния на партнера с учетом его психотипа</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; -правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Опрос по контрольным вопросам</p> <p>Выполнение контрольного теста</p> |
|--|---|--|---|---|



1543468296

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| 4 Основы публичного выступления и презентации | Значение навыков публичного выступления в деловых коммуникациях. Схема публичного выступления (доклад коммуникативная, посткоммуникативная фазы). Форма подачи материалов выступления. Техника речи. Ораторские приемы и визуальные средства выступления. Внешний облик оратора. Вопросы технологии: как отвечать на каверзные и провокационные вопросы со стороны слушателей. Факторы успешности публичного выступления. Приемы саморегуляции психоэмоционального состояния в процессе выступления. Сущность презентации как формы публичного выступления. Виды, этапы и программа эффективной презентации. Технологические и организационные психологические особенности подготовки презентации с учетом выбранной стратегии ее проведения. Причины провала презентации. Специфика выступления на пресс-конференциях и брифингах | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные и групповые организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; -правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | Опрос по контрольным вопросам Подготовка презентации к публичному докладу |
|--|--|--|---|--|



1543468296

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>5 Проведение деловых совещаний</p> | <p>Виды и функции совещаний, определение целесообразности их проведения. Планирование совещаний и подготовка к ним. Выработка повестки дня. Алгоритм ведения деловых совещаний. Роль председателя и секретаря на совещании. Протокол как официальный документ, закрепляющий решения, принятые на совещании. Типы участников совещания. Способы нейтрализации «проблемных» участников. Деловые споры между участниками совещания. Психологические приемы убеждения в споре. Задачи руководителя и правила ведения групповой дискуссии. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения. Анализ проведенного совещания. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании.</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; - правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Опрос по контрольным вопросам</p> <p>Составление плана рабочего совещания</p> <p>Составление плана рабочего совещания</p> |
|--|--|--|--|--|



1543468296

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>6 Технология ведения деловых переговоров</p> | <p>Понятие о деловых переговорах. Значение переговоров в реализации потенциала деловой активности организации. Типология и функции переговоров. Этапы деловых переговоров (организационная и психологическая подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей). Виды стратегий ведения переговоров (позиционный торг и переговоры на основе интересов). Стили поведения на переговорах: мягкий, жесткий. Тактические приемы ведения переговоров. Правила поведения при разногласиях. Посредничество в переговорном процессе. Этические принципы и нормы переговорного процесса. Критерии оценки успешности переговоров.</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; - правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>В выполнении контрольного теста Составление плана деловых переговоров</p> |
|---|---|--|--|--|



1543468296

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>7 Письменные деловые коммуникации</p> | <p>Деловая переписка как составная часть деловых коммуникаций. Значение, цели и основные принципы письменных коммуникаций как эффективного инструмента организации и поддержания деловых контактов. Виды, средства и каналы передачи письменных деловых сообщений. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа. Этика письменных коммуникаций. Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации и сети Интернет: факсимильная связь, электронная почта, профессиональные web-форумы и блогосферы. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей.</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные и групповые организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; - правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Опрос по контрольным вопросам Составление делового письма</p> |
|---|---|--|--|--|



| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>8 Особенности деловых коммуникаций по телефону</p> | <p>Разговор по телефону как составная часть деловых коммуникаций менеджера. Отличие прямого визуального контакта от общения по телефону. Деловые ситуации по телефону. Исходящие и входящие звонки. Подготовка телефонного звонка. Основные правила общения по телефону. Этикет телефонного разговора, когда звоните вы и когда звонят вам. Ошибки в телефонных разговорах, которых следует избегать.</p> | <p>ОК - 5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК - 4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК - 9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК - 10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК - 8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; - правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. - применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Опрос по контрольным вопросам</p> <p>Составление плана деловой беседы</p> |
|--|---|--|--|--|



1543468296

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <p>9 Международные аспекты коммуникативного взаимодействия. Этика и этикет в деловом общении</p> | <p>Значение деловых коммуникаций в международной среде. Национальные особенности коммуникативного взаимодействия. Международные стили ведения деловых переговоров. Барьеры межкультурных коммуникаций. Понятие деловой этики и ее значение в системе коммуникаций. Предмет и функции этикета в деловом общении. Этикетные нормы поведения в деловой среде: представления и приветствия, поведение на деловых приемах, требования к подаркам и сувенирам и т.д. Международные этические нормы делового общения: международный протокол</p> | <p>ОК-5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>ОК-5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>ОПК-4 - владеть способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>ПК-9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p> <p>ПК-10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению</p> <p>ПК-8 - владеть способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -методы ведения деловой коммуникации; -способы и средства современной коммуникации; -принципы успешной самопрезентации; -информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -основные виды деловых коммуникаций, их значение в профессиональной практике; -основные теории и концепции групповой динамики и коммуникации; -язык жестов в деловом общении; -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций; -методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. -виды и функции общения; -правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации; -нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования -осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. -применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; -осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации. -пользоваться новейшими средствами коммуникации; -организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия -навыками реализации принципов успешной самопрезентации; -навыками публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации -навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -приемами невербального общения; -технологиями проектирования групповых и организационных коммуникаций; -навыками деловых коммуникаций; -навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры. | <p>Моделирование ситуации</p> <p>Подготовка эссе</p> <p>Выполнение контрольного теста</p> |
|--|---|---|---|---|



5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1. Оценочные средства при текущем контроле

5.2.1.1. Тематика эссе:

1. Виды деловой коммуникации, их специфика.
2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
4. Развитие деловой коммуникации в России.
5. Современная коммуникативная личность.
6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
7. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
8. Технические средства коммуникации.
9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
10. Методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций.
11. Деловые межкультурные коммуникации.
12. Требования к управляющему деловой коммуникацией.
13. Методы диагностики девиаций и конфликтов в коллективе и их урегулирования.
14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.
15. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
16. Особенности манипуляции в деловой коммуникации.
17. Лидер в деловой коммуникации.

Критерии оценивания эссе:

«**Отлично**», если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы;

«**Хорошо**», если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям;

«**Удовлетворительно**», если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы;

«**Неудовлетворительно**», если студент полностью не справился с выполнением задания.

5.2.1.2. Темы контрольных работ (для заочников):

1. Классификация деловой корреспонденции. Общие требования к деловым письмам. Структура делового письма.
2. Коммуникативные задачи: достижение взаимопонимания, переориентация личности, получение и передача информации
3. Правила ведения спора, научной деловой дискуссии.
4. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом общении.
5. «Золотые» правила делового общения.
6. Этикет служебных отношений.
7. Деловые переговоры: цель, характер, методы ведения, способы оценки достигнутых соглашений.
8. Вербальная и невербальная коммуникация.
9. Цели и задачи секретариата, его роль в развитии деловых отношений
10. Производственный этикет руководителя. Прием посетителей, сотрудников, проведение совещаний, отношение к подчиненным
11. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды организации.
12. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
13. Развитие деловой коммуникации в России.
14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.

Критерии оценивания контрольной работы:

«**Отлично**», если студент выполнил грамотно работу и оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы;

«**Хорошо**», если содержание работы полностью раскрыто и соответствует теме работы, но работа оформлена не по предъявляемым требованиям;

«**Удовлетворительно**», если студент выполнил грамотно работу, но не оформил ее в соответствии с требованиями, а также, если содержание работы раскрыто не полностью, но соответствует теме работы;



1543468296

«Неудовлетворительно», если студент полностью не справился с выполнением задания.

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

5.2.2.1. Вопросы для подготовки к зачету:

ОК-5 - владеть способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

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.

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

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.

ПК-10 - владеть способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

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.

ПК-8 - владеть способностью применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования

31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.



1543468296

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.

ПК-9 - владеть способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

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.

Критерии оценивания:

"Зачтено"

- раскрытый ответ на два теоретических вопроса, а также ответ на дополнительные вопросы (на усмотрение преподавателя).

"Не зачтено" - студент полностью не справился с вопросами.

5.2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания результатов обучения обучающихся на текущей аттестации представляет собой *комплекс баллов* (состоящий из оценивания на практических занятиях, проверки самостоятельной и домашней работы студентов, выполнения тестовых заданий), который проставляется преподавателем на каждой контрольной неделе в электронном журнале студентов (шкала оценки за контрольную точку – от 0 до 100 баллов).

При проведении текущего контроля в течение семестра студенты готовят эссе (критерии оценивания выполнения эссе представлены в **п. 5.2.1.1.**). Общая оценка за контрольную точку – до 100 баллов.

Процедура оценивания при промежуточной аттестации для оценки усвоения студентами учебного материала в конце семестра проводится зачет. Зачет проводится устно, путем ответов на вопросы. При проведении зачета преподаватель также может руководствоваться (но не обязательно) результатами оценивания в рейтинговой системе студентов, выставляемых системой по итогам проставления всех контрольных точек в электронном журнале студентов.

6 Учебно-методическое обеспечение

6.1 Основная литература

1. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение / И. М. Фатеева. – Москва : МИРБИС, Директ-Медиа, 2016. – 269 с. – ISBN 9785447583071. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=441404 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
2. Титова, Л. Г. Деловое общение / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2015. – 271 с. – ISBN 9785238009193. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
3. Долбина, И. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие [для студентов специальностей



1543468296

100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 080504 "Государственное и муниципальное управление", 080101 "Экономическая теория"] / И. А. Долбина, Т. А. Карпинец, О. А. Салтымакова ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : КузГТУ, 2011. – 63 с. – ISBN 9785890707864. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90508&type=utchposob:common>. – Текст : непосредственный + электронный.

6.2 Дополнительная литература

1. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – Москва : Флинта, 2016. – 376 с. – ISBN 9785976501256. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=83389 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.

2. Рева, В. Е. Деловое общение / В. Е. Рева. – Пензенский государственный университет, 2003. – 240 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=39408 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.

3. Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение / Е. Б. Штукарева. – Москва : Перо, 2015. – 315 с. – ISBN 9785906835062. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445886 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.

4. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К*, 2007. – 528 с. – ISBN 594798850X. – Текст : непосредственный.

5. Мальханова, И. А. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / И. А. Мальханова. – 4-е изд.. – Москва : Академический Проект, 2005. – 224 с. – (Gaudeamus). – ISBN 5829105195. – Текст : непосредственный.

6. Зникина, Л. С. Формирование опыта конструктивной коммуникации: из теории и практики обучения студентов технического вуза / Л. С. Зникина, П. А. Стрельников ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2010. – 105 с. – ISBN 9785890707475. – Текст : непосредственный.

7. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. – 5-е изд., стер.. – Москва : Новое знание, 2005. – 368 с. – ISBN 594735067X. – Текст : непосредственный.

6.3 Методическая литература

1. Кожевникова, А. В. Деловые коммуникации : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления подготовки 38.03.04 (081100.62) «Государственное и муниципальное управление» всех форм обучения / А. В. Кожевникова ; ФГБОУ ВПО «Кузбас. гос. техн. ун-т им. Т. Ф. Горбачева», Каф. гос. и муницип. упр.. – Кемерово : КузГТУ, 2014. – 29 с. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=3618> (дата обращения: 24.08.2020). – Текст : электронный.

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Справочно-правовая система "КонсультантПлюс";
2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки
3. Национальная электронная библиотека (НЭБ)
4. Университетская информационная система Россия
5. База данных ВИНТИ РАН On-line
6. Электронные научные ресурсы издательства "Springer";

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины "Деловые коммуникации"

Основным видом учебной работы студентов является самостоятельная работа в течение всего срока обучения. Изучение дисциплины рекомендуется начинать с ознакомления с целями и задачами дисциплины, знаниями и умениями, приобретаемыми в процессе изучения.

В ходе обучения следует обязательно прорабатывать конспекты лекций, восстанавливая при необходимости, рассматривать дополнительную литературу, проводить само-контроль по предлагаемым вопросам. Все вопросы, выносимые на практические занятия, следует прорабатывать, разбирая различные аспекты, в случае затруднений – посещать консультации. Рекомендуется активно работать по подготовке эссе и презентаций.

При подготовке к практическим занятиям студент должен в обязательном порядке изучить теоретический материал в соответствии с методическими указаниями к практическим занятиям, повторить предшествующий лекционный материал, подготовить ответы на предлагаемые вопросы.



1543468296

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине "Деловые коммуникации", включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для изучения дисциплины может использоваться следующее программное обеспечение:

1. Libre Office
2. Mozilla Firefox
3. Google Chrome
4. Opera
5. Yandex
6. Microsoft Windows
7. ESET NOD32 Smart Security Business Edition

10 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине "Деловые коммуникации"

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя учебные ауди-тории, оборудованные мультимедийной техникой для проведения лекционных и практических занятий.

ФГБОУ ВО «Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

11 Иные сведения и (или) материалы

В ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрено использование следующих образовательных технологий:

Информационно-компьютерная:

Чтение лекций и проведение практических занятий проводится как с использованием электронных мультимедийных презентаций, так путем устного изложения материала преподавателем с приведением примеров. Может использоваться такой способ усвоения знаний, как участие студентов в качестве преподавателя (обучающего).

Деятельностная:

Использование активных и интерактивных форм проведения занятий: ролевые игры, метод презентаций и моделирования ситуаций, работа в группах, выполнения теста после каждой пройденной темы, а также контрольный тест, выступление студента в роли обучающего.

Личностно-ориентированная:

При проведении практических занятий создаются условия для максимально эффективного усвоения материала. Для помощи студентам в подготовке к лекционным и практическим занятиям в КузГТУ имеется библиотечная база учебников и учебных пособий, с учетом индивидуальных особенностей студентов, а также их интересов и потребностей.

При организации самостоятельной работы по данной дисциплине создаются условия для максимально самостоятельного выполнения работ. Проведение работы включает этапы:

1. Постановка целей и задач самостоятельной работы.
2. Выполнение самостоятельной работы.
3. Демонстрация результатов выполнения самостоятельной работы и разбор ошибок.
4. Устранение ошибок и оценивание выполненной работы.

Кроме того, студенты самостоятельно подыскивают необходимый материал для выполнения практических заданий по темам дисциплины: иллюстрированный материал, конкретные примеры и т.д.

Преимущества интерактивных методов состоят в следующем:

- пробуждают у обучающихся интерес;
- поощряют активное участие каждого в учебном процессе;
- обращаются к чувствам каждого обучающегося;
- способствуют эффективному усвоению учебного материала;
- оказывают многоплановое воздействие на обучающихся;
- осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории);
- формируют у обучающихся мнения и отношения;
- формируют жизненные навыки;
- способствуют изменению поведения.

Для оценки усвоения студентами учебного материала в конце семестра проводится зачет. Зачет



проводится устно, путем ответов на вопросы.



1543468296



1543468296

Список изменений литературы на 01.09.2018

Основная литература


1. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение / И. М. Фатеева. – Москва : МИРБИС, Директ-Медиа, 2016. – 269 с. – ISBN 9785447583071. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=441404 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
2. Титова, Л. Г. Деловое общение / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити, 2015. – 271 с. – ISBN 9785238009193. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
3. Долбина, И. А. Русский язык и культура речи : учебное пособие [для студентов специальностей 100103 "Социально-культурный сервис и туризм", 080504 "Государственное и муниципальное управление", 080101 "Экономическая теория"] / И. А. Долбина, Т. А. Карпинец, О. А. Салтымакова ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : КузГТУ, 2011. – 63 с. – ISBN 9785890707864. – URL: <http://library.kuzstu.ru/meto.php?n=90508&type=utchposob:common>. – Текст : непосредственный + электронный.

Дополнительная литература

1. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – Москва : Флинта, 2016. – 376 с. – ISBN 9785976501256. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=83389 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
2. Рева, В. Е. Деловое общение / В. Е. Рева. – Пензенский государственный университет, 2003. – 240 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=39408 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
3. Штукарева, Е. Б. Культура речи и деловое общение / Е. Б. Штукарева. – Москва : Перо, 2015. – 315 с. – ISBN 9785906835062. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445886 (дата обращения: 23.08.2020). – Текст : электронный.
4. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К*, 2007. – 528 с. – ISBN 594798850X. – Текст : непосредственный.
5. Мальханова, И. А. Деловое общение : учеб. пособие для вузов / И. А. Мальханова. – 4-е изд. – Москва : Академический Проект, 2005. – 224 с. – (Gaudeamus). – ISBN 5829105195. – Текст : непосредственный.
6. Зникина, Л. С. Формирование опыта конструктивной коммуникации: из теории и практики обучения студентов технического вуза / Л. С. Зникина, П. А. Стрельников ; ГОУ ВПО "Кузбас. гос. техн. ун-т". – Кемерово : Издательство КузГТУ, 2010. – 105 с. – ISBN 9785890707475. – Текст : непосредственный.
7. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. – 5-е изд., стер. – Москва : Новое знание, 2005. – 368 с. – ISBN 594735067X. – Текст : непосредственный.



1543468296

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала КузГТУ
в г. Новокузнецке
 Э. И. Забнева
«31» августа 2020

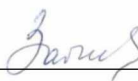
Изменения рабочей программы
Деловые коммуникации

В пунктах 3, 4.1, 4.2 рабочей программы часы очно-заочной формы обучения совпадают с количеством часов заочной формы обучения.

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала КузГТУ

в г. Новокузнецке

 Э.И. Забнева
«31» августа 2020 г.

**Изменения рабочей программы
«Деловые коммуникации»**

6.1 Основная литература

1. Фатеева, И. М. Культура речи и деловое общение / И.М. Фатеева. – Москва: МИРБИС, Директ Медиа, 2016. – 269 с. – ISBN 978-5-447-583071. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=441404 (дата обращения: 25.08.2020).
2. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. – Москва : Российский государственный университет правосудия (РГУП), 2018. – 120 с. :—ISBN 978-5-93916-695-9. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> (дата обращения: 25.08.2020).
3. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). –ISBN 978-5-394-02951-6. –URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 25.08.2020).
4. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / А. Б. Иванова, Е. А. Краснова, Е. Ю. Логинова, Н. Ю. Темникова. — Самара : СамГУПС, 2014. — 130 с.— Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130322> (дата обращения: 25.08.2020).

6.2 Дополнительная литература

1. Баландина, О.В. Основы деловой культуры : учебное пособие :О.В. Баландина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 143 с. – ISBN 978-5-4499-1457-6. – DOI 10.23681/596001:– URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=596001> (дата обращения: 25.08.2020).
2. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – DOI 10.23681/439959. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959> (дата обращения: 25.08.2020).
3. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2018. – 135 с. – ISBN 978-5-89349-299-6 – URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389> (дата обращения: 25.08.2020).
4. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения :учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 161 с. – ISBN 978-5-9275-1712-1–URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> (дата обращения: 25.08.2020).

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием;

- учебная аудитория для проведения практических занятий;
- библиотека для самостоятельной работы обучающихся;
- компьютерный класс с выходом в сеть «Интернет» для самостоятельной работы обучающихся.