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.



1

Рабочую программу составил:				
Профессор кафедры ГиМУ		Н.В. Костюк		
	подпись	ФИО		
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры государс	твенного и муні	инипального управлент	វទ	
па осоодании пафодри гооздаро		in in the second second		
Протокол № от	_			
Зав. кафедрой государственного	И			Н.А. Заруба
муниципального управления				AUO
		под	цпись	ФИО
Согласовано учебно-методическ	ой комиссией			
по направлению подготовки (сп		3.03.04 Государственно	е и муниципальное	управление
Протокол № от	_			
Председатель учебно-методичес подготовки (специальности) 38.				Н.А. Заруба
муниципальное управление	оз.оч государст	венное и		
			подпись	ОИФ



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

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

OK-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.



າ ກ

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

- 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.

Vметь:

- 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



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.

Φοργο οδυπονικα		Количество часо		
Форма обучения	ОФ	3Ф	034	
Курс 3/Семестр 5				
Всего часов	72			
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):				
Аудиторная работа	ì			
Лекции	16			
Лабораторные занятия				
Практические занятия	16			
Внеаудиторная работа	ì			
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	ì			
Лекции		6		
Лабораторные занятия				
Практические занятия		8		
Внеаудиторная работа	ì			
Индивидуальная работа с преподавателем:				
Консультация и иные виды учебной деятельности				
Самостоятельная работа		54		
Форма промежуточной аттестации		зачет /4		



13468296

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

4.1. Лекционные занятия

Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание		емкость ах
	ОФ	3Ф
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».	2	0,5
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.	2	0,5
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.	2	0,5
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.	2	0,5
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.	2	1



6 6

T C T	2	1
Тема 6. Технология ведения деловых переговоров	2	1
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.		
Тема 7. Письменные деловые коммуникации	2	1
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.		
Тема 8. Особенности деловых коммуникаций по телефону	1	0,5
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.		
Тема 9.Международные аспекты коммуникативного взаимодействия. Этика и	1	0,5
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.		
	16	6

4.2 Практические (семинарские) занятия

		Трудоемкость в часах	
	ОФ	3Ф	
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)		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	



Деловая беседа. Управление построенной деловой коммуникацией. Выполнение творческих заданий в парах (лист оценки)		
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)		
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 Проведение деловых совещаний. Деловая игра «Ведение деловой дискуссии»	2	1
Итого	16	8

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

Вид СРС	Трудо	емкость ах
	ОФ	3Ф
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		6
Подготовка к практическим занятиям: повторение конспекта лекций, изучение рекомендованной литературы, поиск других информационных источников, включая интернет-ресурсы, подготовка эссе		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:



- 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

[V o]	Наименование	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения,	навыки,	Форма текущего
	1	разделов			необходимые для фор	мирования	контроля знаний,
	- 2	цисциплины			соответствующей компет	енции	умений, навыков,
							необходимых для
							формирования
							соответствующей
							компетенции



408296

Деловые Цели, задачи и предмет ОК-5владеть Знать: Самостоятельная коммуникации как дисциплины. Сравнительный способностью информационно-коммуникационные проработка делового анализ понятий «общение» и коммуникации в устной технологии — в — профессиональной литературы часть «коммуникация». Структура, и письменной формах на деятельности с видением их содержание и механизмы русском и иностранном взаимосвязей и пе взаимодействия Выполнение перспектив контрольного теста общения. Теории и модели языках для решения использования коммуникаций. Этапы задач межличностного-методы ведения деловой коммуникации; соммуникационного процесса. Сущность деловых взаимодействия; коммуникации; Сущность деловы х взаимодействия; коммуникации; коммуникации. Определение. ОПК-4 - владеть принципы успешной самопрезентации; виды и функции деловых способностью -информационно-коммуникационные коммуникаций. Роль деловых осуществлять деловое технологии в профессиональной коммуникаций вобщение и публичные деятельности с видением их профессиональной деятельности выступления, вести взаимосвязей и перспектив государственного служащего. переговоры, совещания, использования. Понятие «коммуникативная осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций переписку компетентность». иих значение в профессиональной поддерживать практике; электронные основные теории и концепции групповой коммуникации динамики и коммуникации; ПК-9владетн язык жестов в деловом общении; способностью -приемы и виды активного слушания; основные параметры и принципы проектирования групповых и осуществлять межличностные, групповые и организационных коммуникаций; организационные методику анализа и проектирования коммуникации межличностных, групповых и владеть организационных коммуникаций. ПК-10способностью к виды и функции общения; взаимодействиям в ходе правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. к|уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Функционирование Функции виды **ОК-5**владеть|Знать: Опрос по ворганизационных способностью к- информационно-коммуникационные контрол коммуникаций. Основные коммуникации в устной технологии в профессиональной вопросам информационно-коммуникационные к о н трольны м коммуникаций организациях формы сетей общения виписьменной формах на деятельности с видением их организации. Значение русском и иностранном взаимосвязей и пе Подготовка эссе перспектив обратной связи в деловом языках для решения использования обратной связи в деловом языках для решения использования в за и м о действии.

Положительный имидж и межкультурного обрания способы и средства современной коммуникации; во вашмодействия; внешней среде как результат ОПК-4 - владеть укоммуникативного поведения способностью руководителя и сотрудников. Искажения информации в общение и публичные деятельности с видением их организации, коммуникативные выступления, вести в заимосвязей и перспектив барьеры и пути ку преодопения персоворы совещения использования барьеры и пути их преодоления. переговоры, совещания, использования. Конфликты в организации и осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций способы их разрешения. переписку иих значение в профессиональной Современный опыт управления поддерживать практике; организационными электронные основные теории и концепции групповой коммуникации ПК-9- влад динамики и коммуникации; коммуникациями. владетн -язык жестов в деловом общении; способностью -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и осуществлять межличностные групповые и организационных коммуникаций; организационные методику анализа и проектирования коммуникации межличностных, групповых и владеть организационных коммуникаций. ПК-10способностью к -виды и функции общения; взаимодействиям в ходе правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. к|уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Деловая беседа - Достоинства деловых бесед в ОК-5владеть Знать: Опрос по форма рамках осуществления деловых с пособностью к- информационно-коммуникационные к о н трол ком-муникаций. Задачи, коммуникации в устной технологии в профессиональной вопросам основная информационно-коммуникационные контрольны м пеловых решаемые в процессе деловой и письменной формах на деятельности с видением их беседы. Фазы ведения беседы. русском и иностранном взаимосвязей и пе Выполнение коммуникаций перспектив контрольного теста Способы установления и языках для решения использования поддержания контакта с задач межличностного методы ведения деловой коммуникации; собеседником. Техники межкультурного способы и средства современной активного слушания. Приемы взаимодействия; собеседником. Техникии междуль, редействия; коммуникации; нерефлексив-ного слушания. Опк-4 - владеть принципы успешной самопрезентации; Типичные ошибки в процессе с по с об ностью -информационно-коммуникационные ведения деловой беседы. осуществлять деловое технологии в профессиональной их Коммуникативные типы деловых общение и публичные деятельности с видением их партнеров: устойчивые психоло-выступления, вести взаимосвязей и перспектив партнеров: устоичивые психоло-выступления, вестивзаи мосья зеч и перспектив гические типы людей по К. переговоры, совещания, использования. Юнгу, И.П. Павлову, К. осуществлять деловую-основные виды деловых коммуникаций, Леонгарду, Э. Шостром и др. переписку их значение в профессиональной Психологические приемы поддерживать практике; иих значение в профессиональной влияния на партнера с учетом электронные основные теории и концепции групповой коммуникации ПК-9- вла динамики и коммуникации; владетн -язык жестов в деловом общении; способностью -приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и осуществлять межличностные групповые групповые и организационных коммуникаций; организационные методику анализа и проектирования коммуникации межличностных, групповых и владеть организационных коммуникаций. ПК-10способностью к виды и функции общения; взаимодействиям в ходе с лужебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. к|уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Основы публичного Значение навыков публичного ОК-5владеть Знать: Опрос по ивыступления в деловых способностью к- информационно-коммуникационные контрол коммуникациях. Схема коммуникации в устной технологии в профессиональной вопросам выступления информационно-коммуникационные контрольны м презентации публичного выступления и письменной формах на деятельности с видением их (докоммуникативная, русском и иностранном взаимосвязей и пе коммуникативная, языках для решения использования Полготовка перспектив презентации публичному докладу посткоммуникативная фазы). задач межличностного методы ведения деловой коммуникации; Форма подачи материалов и межкультурного способы и средства современной выступления. Техника речи взаимодействия; выступления. Техника речи взаимодействия; Ораторские приемы и **ОПК-4** - владеть принципы успешной самопрезентации; визуальные средства способностью иформационно-коммуникационні -информационно-коммуникационные выступления. Внешний облик осуществлять деловое технологии в профессиональной оратора. Вопросные технологии: общение и публичные деятельности с видением их как отвечать на каверзные и выступления, вести взаимосвязей и перспектив провокационные вопросы со переговоры, совещания, использования. стороны слушателей. Факторы осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций успешности публичного переписку выступления. Приемы поддерживать саморегуляции электронные иих значение в профессиональной практике; основные теории и концепции групповой психоэмоционального состояния коммуникации в процессе выступления. ПК-9- вла динамики и коммуникации; владет в процессе выступления. язык жестов в деловом общении; Сущность презентации как способностью приемы и виды активного слушания; основные параметры и принципы проектирования групповых и формы публичного выступления. о с у ществлять Виды, этапы и программа межличностные эффективной презентации. групповые и и организационных коммуникаций; Технологические иорганизационные методику анализа и проектирования психологические особенности коммуникации межличностных, групповых и Технологические подготовки презентации с ПК-10организационных коммуникаций. учетом выбранной стратегии ее способностью к -виды и функции общения; проведения. Причины провала взаимодействиям в ходе-правила и полезные способы презентации. Спецификаслужебной взаимодействия для успешной на пресс-деятельности брифингах соответстви и выступления в коммуникации; конференциях и брифингах с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. уметь: требованиями служебному поведению применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ΠK-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием перспектив использования современных средств коммуникации. применять информационно коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



5 Проведение Виды и функции совещаний, ОК-5владеть Знать: Опрос по определение целесообразности способностью деловых совещаний информационно-коммуникационные контрольны м их проведения. Планирование|коммуникации в устной|технологии в профессиональной|вопросам совещаний и подготовка к ним. и письменной формах на деятельности с видением их Выработка повестки дня. русском и иностранном взаимосвязей и пе Составление плана перспектив рабочего совещания Алгоритм ведения деловых языках для решения использования Составление плана совещаний. Роль председателя и задач межличностного -методы ведения деловой коммуникации; расширен секретаря на совещании. и межкультурного -способы и средства современной совещания Протокол как официальный взаимодействия; коммуникации; расширенного Протокол как официальный взаимодействия; коммуникации; документ, закрепляющий **ОПК-4** - владеть-принципы успешной самопрезентации; решения, принятые на способностью -информационно-коммуникационн -информационно-коммуникационные совещании. Типы участников осуществлять деловое технологии в профессиональной совещания. Способы общение и публичные деятельности с видением их нейтрализации «проблемных» выступления, вести взаимосвязей и перспектив переговоры, совещания, использования. Деловые споры между осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций участниками совещания. переписку Психологические приемы поддерживать иих значение в профессиональной практике; убеждения в споре. Задачи электронные основные теории и концепции групповой руководителя и правила ведения коммуникации групповой дискуссии. П **К - 9 -** владе Использование метода<mark>способностью</mark> динамики и коммуникации; владет язык жестов в деловом общении; приемы и виды активного слушания; «мозгового штурма» на осуществлять -основные параметры и принципы проектирования групповых и совещании: возможности межличностные применения и технология групповые и организационных коммуникаций; проведения. Анализорганизационные методику анализа и проектирования проведенного совещания коммуникации межличностных, групповых и Организация и контроль **ПК-10-** владеть организационных коммуникаций. исполнения решений, принятых способностью к -виды и функции общения; взаимодействиям в ходе-правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной на совещании. деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. уметь: требованиями служебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационно коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Технология ведения Понятие о деловых переговорах. О К - 5 владеть Знать: Выполнение Значение переговоров вспособностью информационно-коммуникационные контрольного теста переговоров реализации потенциала деловой коммуникации в устной технологии — в — профессиональной Составление плана активности организации и письменной формах на деятельности с видением их Типология и функции русском и иностранном взаимосвязей и пе переговоров. Этапы деловых языках для решения использования деловых переговоров перспектив переговоров (организационная и задач межличностного -методы ведения деловой коммуникации; психологическая подготовка ки межкультурного -способы и средства современной переговорам, процесс ведения взаимодействия; переговоров, анализ результатов ОПК-4 - владеть -принципы успешной самопрезентации; переговоров, анализ результатов от к-ч - владет в принципы успешной самопрезентации, переговоров и выполнение с по с о б но с ть ю - информационно-коммуникационные достигнутых договоренностей), осуществлять деловое технологии в профессиональной Виды стратегий ведения общение и публичные деятельности с видением их переговоров (позиционный торг выступления, вести взаимосвязей и перспектив переговоры на основе переговоры, совещания, использования. интересов). Стили поведения на осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций переговорах: мягкий, жесткий. переписку Тактические приемы ведения поддерживать иих значение в профессиональной практике; переговоров. Правила поведения з лектронные основные теории и концепции групповой при разногласиях коммуникации Посредничество в переговорном **ПК-9-** владе процессе. Этические принципы способностью динамики и коммуникации; владет язык жестов в деловом общении; приемы и виды активного слушания; процессе. Этические припадаты в переговорного осуществлять процесса. Критерии оценки межличностные успешности переговоров. -основные параметры и принципы проектирования групповых и групповые и организационных коммуникаций; организационные методику анализа и проектирования коммуникации межличностных, групповых и успешности переговоров. ПК-10владеть организационных коммуникаций. способностью к виды и функции общения; взаимодействиям в ходе правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. к|уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационно коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Письменные Деловая переписка как ОК-5владеть Знать: Опрос пο составная часть деловых способностью информационно-коммуникационные контрольны м коммуникации коммуникаций. Значение, цели коммуникации в устной технологии — в профессиональной вопросам и — основные — принципы и письменной формах на деятельности с видением их — Составление и основные принципы и письменной формах на деятельности с видением их письменных коммуникаций как русском и иностранном взаимосвязей и пе перспектив делового письма эффективного инструмента языках для решения использования организации и поддержания задач межличностного методы ведения деловой коммуникации; деловых контактов. Виды и межкультурного способы и средства современной средства и каналы передачи взаимодействия; деловых контактов. Виды, и межкультурного способы и средства современнои средства и каналы передачи письменных деловых ОПК-4 - владеть принципы успешной самопрезентации; сообщений. Письмо как способностью информационно-коммуникационные средство коммуникации и осуществлять деловое технологии в профессиональной общение и публичные деятельности с видением их профессионального имиджа выступления, вести взаимосвязей и перспектив Профессионального и миджа: выступления, вестивзаи мосья зей и перспектив 3 т и к а п и с ь м е н н ы х переговоры, совещания, использования. коммуникаций. Барьеры осуществлять деловую-основные виды деловых коммуникаций, письменных коммуникаций и их п е р е п и с к у и их значение в профессиональной преодоление. п о д д е р ж и в а т ь практике; иих значение в профессиональной Особенности письменного электронные основные теории и концепции групповой общения с использованием коммуникации электронных средств **ПК-9-** вла динамики и коммуникации; владет язык жестов в деловом общении; коммуникации и сети Интернет: с пособностью факсимильная связь, осуществлять приемы и виды активного слушания; -основные параметры и принципы проектирования групповых и факсимильная почта, межличностные профессиональные web-форумы групповые и организационных коммуникаций; и блогосферы. Осуществление организационные -методику анализа и проектирования внутрикорпоративных коммуникации межличностных, групповых и коммуникаций посредством ПК-10владеть организационных коммуникаций. способностью локальных сетей. к -виды и функции общения; взаимодействиям в ходе правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. различать вербальные и невербальные средства коммуникации; осуществлять межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



Особенности Разговор по телефону как ОК-5- владеть Знать: Опрос деловых составная часть деловых способностью к- информационно-коммуникационные контрол коммуникаций менеджера. коммуникации в устной технологии в профессиональной вопросам 8 Особенности по информационно-коммуникационные контрольны м Отличие прямого визуального и письменной формах на деятельности с видением их контакта от общения порусском и иностранном взаимосвязей и пе телефону Составление плана перспектив деловой беседы телефону. Деловые ситуации по языках для решения использования телефону. Исходящие и задач межличностного методы ведения деловой коммуникации; входящие звонки. Подготовка и межкультурного -способы и средства современной телефонного звонка. Основные взаимодействия; телефонного звонка. Основные взаимодействия; коммуникации; правила общения по телефону. ОПК-4 - владеть принципы успешной самопрезентации; Этикет телефонного разговора, с пособностью -информационно-коммуникационные когда звоните вы и когда звонят осуществлять деловое технологии в профессиональной вам. Ошибки в телефонных общение и публичные деятельности с видением их разговорах, которых следует выступления, вестивзаимосвязей и перспектив переговоры, совещания, использования. осуществлять деловую основные виды деловых коммуникаций переписку иих значение в профессиональной практике; поддерживать электронные основные теории и концепции групповой коммуникации ПК-9- влад динамики и коммуникации; владетн язык жестов в деловом общении; способностью -приемы и виды активного слушания; основные параметры и принципы проектирования групповых и осуществлять межличностные, групповые и организационных коммуникаций; организационные методику анализа и проектирования коммуникации межличностных, групповых и владеть организационных коммуникаций. ПК-10способностью к виды и функции общения; взаимодействиям в ходе правила и полезные способы служебной взаимодействия для успешной деятельности в коммуникации; соответствии с -нравственно-этические нормы в сфере этическими профессиональной деятельности. к|уметь: требованиями лужебному поведению -применять информационнокоммуникационные технологии профессиональной деятельности ПК-8владетн способностью применять видением их взаимосвязей и перспектив информационно использования коммуникационные осуществлять деловое общение и технологии впубличные выступления, профессиональной переговоры, совещания, осуществлять деятельности с деловую переписку и поддерживать и х электронные коммуникации; взаимосвязей и-организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. перспектив использования применять информационнокоммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования. -различать вербальные и невербальные средства коммуникации; межличностные, осуществлять 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



МеждународныеЗначение деловых ОК-5владеть Знать: Моделирование коммуникаций в международной с п о с о б н о с т ь ю информационно-коммуникационные ситуации коммуникативного среде. Национальные коммуникации в устной технологии в профессиональной Подготовка эссе взаимодействия, особенности коммуникативного и письменной формах на деятельности с видением их Этика и этикет в взаимодействия. русском и иностранном взаимосвязей и пе Выполнение перспектив контрольного теста Международные стили ведения языках для решения использования деловом общении деловых переговоров. Барьеры задач межличностного методы ведения деловой коммуникации; и межкультурных коммуникаций. и межкультурного оспособы и средства современной коммуникации; значение в системе ок 5 - владеть принципы успешной самопрезентации; коммуникаций. Предмет испособностью к-информационно-коммуникационные функции этикета в деловом коммуникации в устной технологии в профессиональной общении. Этикетные нормы и письменной формах на деятельности с видением их поведения в деловой среде: русском и иностранном взаимосвязей и перспектив представления и приветствия, языках для решения использования. поведение на деловых приемах, задач межличностного основные виды деловых коммуникаций требования к подаркам и межкультурного их значение в профессиональной сувенирам и т.д. взаимодействия; практике; Международные этические **ОПК-4** - владеть основные теории и концепции групповой нормы делового общения: способностью динамики и коммуникации; международный протокол осуществлять деловое - язык жестов в деловом общении; общение и публичные приемы и виды активного слушания; выступления, вести-основные параметры и принципы переговоры, совещания, проектирования групповых и осуществяять деловую организационных коммуникаций;
переписку и-методику анализа и проектирования
поддерживать межличностных, групповых и
электронные организационных коммуникаций. коммуникации -виды и функции общения; ПК-9владеть правила и полезные способы остью взаимодействия для успешной способностью осуществлять коммуникации; межличностные, -нравственно-этические нормы в сфере групповые и профессиональной деятельности. организационны е|Уметь: оммуникации применять информационногь коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с ПК-10владетн способностью взаимодействиям в ходе видением их взаимосвязей и перспектив использования деятельности -осуществлять деловое общение и соответствии спубличные выступления, переговоры, совещания, осуществлять этическими требованиями деловую переписку и поддерживать служебному поведению электронные коммуникации; ПК-8владетн -организовать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации. способностью применять информационно применять информационно коммуникационные коммуникационные технологии в технологии впрофессиональной деятельности с профессиональной видением их взаимосвязей и перспектив деятельности с использования. видением и х -различать вербальные и невербальные взаимосвязей и средства коммуникации; -осуществлять ме межличностные, перспектив использования 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 профессиональной деятельности 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 примирительные процедуры.



543468296

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:

- «*Отпично*», 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:

- «*Отпично*», 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;



46829

«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:

OK-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.



46829

- 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

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-2016. 269 c. – ISBN 9785447583071. 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 : Ky3ГТУ, 2011. - 63 c. - 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. унт". 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. унтим. 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 & amp; amp; quot; КонсультантПлюс& amp; amp; quot;;
 - 2. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки
 - 3. Национальная электронная библиотека (НЭБ)
 - 4. Университетская информационная система Россия
 - 5. База данных ВИНИТИ PAH On-line
 - 6. Электронные научные ресурсы издательства & amp; amp; quot; Springer & amp; amp; quot;;

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.



543468296

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



13468296

проводится устно, путем ответов на вопросы.





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. унт". 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.



26

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала КузГТУ
в г. Новокузнецке
Эли Эли 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.