

Негосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Московский социально-педагогический институт»
Факультет государственного и муниципального управления

Утверждена
на заседании УМС МСПИ

« 31 » августа 2023 г. протокол № 22

**Рабочая программа дисциплины
Б1.О.22 Деловые коммуникации**

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль)
Государственная служба и кадровая политика

Форма обучения
Очно-заочная

Москва – 2023

1. Наименование дисциплины

Деловые коммуникации

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цели и задачи дисциплины.

Цели курса:

Целью освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов знаний о деловых коммуникациях, их роли в деловой деятельности организации, также для использования при изучении специальных дисциплин и дальнейшей практической деятельности.

Основные задачи

формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности;
приобретение студентами знаний основ делового общения в организации;
закрепление навыков эффективного устного делового общения;
закрепление навыков эффективного письменного делового общения.

Для понимания курса деловые коммуникации специальные требования к знаниям студентов не предъявляются, студенты опираются на знания, полученные в ходе изучения школьного курса дисциплин естественнонаучного профиля.

Структура и уровень читаемого курса базируется на компетентностной модели выпускника, разработанной с учетом внешних требований к качеству образования со стороны государства и других потребителей.

Освоение данной дисциплины необходимо для формирования общекультурных компетенций выпускника.

Выпускник должен обладать следующими компетенциями:

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

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен: Знать: типы организационной культуры и коммуникации, методы ее формирования; нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и

	<p>применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
<p>способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)</p>	<p>Знать: типы организационной культуры и коммуникации, методы ее формирования; нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
<p>способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)</p>	<p>Знать: типы организационной культуры и коммуникации, методы ее формирования; нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p>

	<p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
--	--

2. Указание места дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.15 «Деловые коммуникации» относится к базовой части программы бакалавриата. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» даёт возможность расширения и углубления знаний, умений и навыков, изучаемых параллельно с дисциплиной «Культура устной и письменной коммуникации» и позволяет получить студенту углубленные знания и навыки в области культурного общения для успешной профессиональной деятельности и для продолжения профессионального образования в магистратуре. В целом курс представляет собой введение в историю коммуникаций. Его основная задача – способствовать созданию у студентов системного представления об основных этапах развития коммуникаций, и ориентирована на повышение этических практик, как необходимой составляющей при подготовке бакалавров.

Для изучения дисциплины «Деловые коммуникации» студентам необходимы знания по предыдущим (смежным) дисциплинам:

Дисциплина может быть использована в изучении последующих дисциплин, практик НИР, подготовки выпускной квалификационной работы бакалавра:

- «Иностранный язык»
- «Управление общественными отношениями»
- «Иностранный язык профессионального общения»
- «Конфликтология» и др.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономически часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет -3 з.е.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 36,

в том числе на:

лекции – 18,

лабораторные занятия – 0,

практические занятия (семинары) – 18,

количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся – 68,

количество академических часов, выделенных на контроль – 4.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость в часах				Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Контактная работа			Самостоятельная работа	
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия / семинары		
1.	Этика делового общения: основные аспекты.	3	2	-	2	8	реферат
2.	Коммуникации в управлении и структура общения	3	2	-	2	8	контрольная работа
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	3	2	-	2	8	реферат
4.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	3	2	-	2	8	контрольная работа
5.	Язык делового общения.	3	2	-	2	8	реферат
6.	Защита деловой информации как аспект делового общения.	3	2	-	2	10	контрольная работа
7.	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	3	2	-	2	8	реферат
8.	Документационное обеспечение делового общения.	3	4	-	4	10	тест
Итого 108 академических часов		3	18	-	18	68	4 контроль-зачет

Содержание разделов дисциплины

Особенность преподавания деловых коммуникаций выражается в гуманизации учебного процесса, что является важной составляющей всестороннего развития личности, стремящейся овладеть не только профессиональными знаниями и умениями, но и общекультурными ценностями, разнообразными практическими навыками. Интерес к новым знаниям, постоянное стремление студента к самосовершенствованию, диалог и открытость дискуссии преподавателя во взаимодействии с группой, - вот оптимальные компоненты, способствующие усвоению гуманитарных дисциплин и последующей научно-исследовательской деятельности.

Раздел 1. Этика делового общения: основные аспекты.

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.

Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения. Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.

Раздел 2. Коммуникации в управлении и структура общения.

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Раздел 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы.

Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

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

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Раздел 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.

Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

Раздел 5. Язык делового общения.

Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.

Письменная и устная деловая речь.

Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.

Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Раздел 6. Защита деловой информации как аспект делового общения.

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

Раздел 7. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.

Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения.

Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание.

Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.

Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиентам.

Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Раздел 8. Документационное обеспечение делового общения.

Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.

Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.

Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб.

Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем.

Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Раздел 1. Этика делового общения: основные аспекты.

Вопросы для подготовки:

1. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам.
2. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений.
3. Понятие делового общения и его особенности.
4. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.
5. Основные принципы делового общения.
6. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
7. Кодекс делового общения.
8. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации.
9. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

1. Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
3. Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
4. Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
5. Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.

6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.

7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 2. Коммуникации в управлении и структура общения.

Вопросы для подготовки:

1. Характеристика процесса коммуникации.
2. Классификация коммуникаций.
3. Показатели эффективных коммуникаций.
4. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов.
5. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации.
6. Общение в организации. Специфика общения в организации.
7. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации.
8. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
9. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
10. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
11. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Обязательная литература:

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

Вопросы для подготовки:

1. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.
2. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
3. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
5. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников
6. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013

2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
3. Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
4. Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
5. Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
6. Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
7. Храменко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

Вопросы для подготовки:

1. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
2. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения.
3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
4. Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.
5. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер.
6. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
7. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

1. Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
2. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
3. Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
4. Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.

- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 5. Язык делового общения.

Вопросы для подготовки:

1. Вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.
2. Письменная и устная деловая речь.
3. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
4. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
5. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом.
6. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.

7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 6. Защита деловой информации как аспект делового общения.

Вопросы для подготовки:

1. Государственная тайна.
2. Сохранность коммерческой тайны.
3. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.
4. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета.
5. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).
6. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 7. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.

Вопросы для подготовки:

1. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование.
2. Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника.
3. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.
4. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении.
5. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации.
6. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.
7. Методы ведения переговоров.
8. Метод позиционного торга.
9. Метод принципиальных переговоров.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Раздел 8. Документационное обеспечение делового общения.

Вопросы для подготовки:

1. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности.
2. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
3. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.
4. Стратегия написания письменных жалоб.
5. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

Задание для самостоятельной работы:

- проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;
- подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, чтение специальной литературы по теме.

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.

- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.

- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

- Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Целью практических (семинарских) занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с вопросами для самопроверки;

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он же может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник - это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное - наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение - это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В

этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

7. Фонд оценочных средств (оценочных и методических материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОК-6	Деловые коммуникации	Демография Теория управления Теория организации Конфликтология	-
ОК-7	Деловые коммуникации	Теория управления Теория организации Конфликтология Социальное партнерство в системе государственного и муниципального управления	-
ОПК-4	Деловые коммуникации	Управление общественными отношениями Информационные технологии в управлении Этика государственной и муниципальной службы Этика делового общения Социальные коммуникации в системе государственного и муниципального управления	-

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Раздел 1. Этика делового общения:	ОК-6	Знать: Основополагающие принципы делового

	основные аспекты.		<p>общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам.</p> <p>Профессиональную этику. Этические проблемы деловых отношений.</p> <p>Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.</p> <p>Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.</p> <p>Уметь:</p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p>диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений;</p> <p>логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>современными методами управления человеческими ресурсами;</p> <p>современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p> <p>навыками деловых коммуникаций.</p>
2	<p>Раздел 2.</p> <p>Коммуникации в управлении и структура общения</p>	ОК-5, ОК-6	<p>Знать:</p> <p>Характеристику процесса коммуникации.</p> <p>Классификация коммуникаций.</p> <p>Показатели эффективных коммуникаций.</p> <p>Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов.</p> <p>Иметь представление о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.</p> <p>Критерии оценки коммуникативной структуры организации.</p> <p>Виды коммуникативных потоков в организации.</p> <p>Уметь:</p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и</p>

			<p>разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
3	Раздел 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	ОК-6	<p>Знать: коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. способы предотвращения информационных потерь при вербальном общении сотрудников индивидуальные техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p>

			навыками деловых коммуникаций.
	Раздел 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ОК-6	<p>Знать: Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления. Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
	Раздел 5. Язык делового общения.	ОК-5, ОПК-4	<p>Знать: письменную и устную деловую речь. оформление отдельных реквизитов делового письма. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и</p>

			<p>применять основные модели принятия этических управленческих решений;</p> <p>логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>современными методами управления человеческими ресурсами;</p> <p>современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p> <p>навыками деловых коммуникаций.</p>
	<p>Раздел 6. Защита деловой информации как аспект делового общения.</p>	ОПК-4	<p>Знать:</p> <p>организацию перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).</p> <p>источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация.</p> <p>Уметь:</p> <p>анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p> <p>диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений;</p> <p>логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>современными методами управления человеческими ресурсами;</p> <p>современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p>

			навыками деловых коммуникаций.
	Раздел 7. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	ОК-5	<p>Знать: технику слушания. правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Правила комплимента, требования к комплиментам. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания. Методы ведения переговоров.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений; логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; современными методами управления человеческими ресурсами; современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; навыками деловых коммуникаций.</p>
	Раздел 8. Документационное обеспечение делового общения.	ОК-5, ОПК-4	<p>Знать: Порядок документирования управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Правила оформления делового письма. Стратегия написания письменных жалоб.</p> <p>Уметь: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;</p>

			<p>диагностировать этические проблемы и применять основные модели принятия этических управленческих решений;</p> <p>логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.</p> <p>Владеть:</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>современными методами управления человеческими ресурсами;</p> <p>современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;</p> <p>навыками деловых коммуникаций.</p>
--	--	--	--

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Минимальный уровень	Базовый уровень	Высокий уровень
ОК-5	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции.</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций; методологии деловых коммуникаций; определяющие признаки тех или иных вариантов коммуникаций в зависимости от сложившейся ситуации;</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владет навыками</p>

		формирования гражданской позиции.	анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
ОК-6	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции.</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды. Способен работать в коллективе, применяя полученные знания.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции.</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды. Способен работать в коллективе, применяя полученные знания.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования</p>

			гражданской позиции. способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции.</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции.</p>	<p>Знает основные понятия деловых коммуникаций, используемые при характеристике различных периодов, определяет взаимосвязь этих понятий; особенности коммуникаций общества в различные периоды.</p> <p>Умеет работать с научной литературой и другими источниками научной и научно-методической информации: правильно, воспринимать и осмысливать информацию, содержащую основные направления развития деловых коммуникаций.</p> <p>Владеет навыками анализа основных этапов и закономерностей коммуникативного развития общества для формирования гражданской позиции. способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>

Оценочные средства и шкалы оценивания

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости в рамках освоения дисциплины:

- контрольная работа,
- тест,
- реферат.

Критерии и шкала оценивания контрольной работы

Предел длительности контроля	40 минут
Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ студента полный и правильный. • Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести примеры. • Ответ студента логически выстроен, его содержание в полной мере раскрывает вопросы.
4 (хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ студента правильный, но неполный. • Не приведены примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. • Ответ не имеет логического построения. • Содержание ответов не в полной мере раскрывает вопросы.
3 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> • Ответ правилен в основных моментах, нет примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или эти детали отсутствуют. • Ответ не имеет четкой логической последовательности, содержание ответов не раскрывает вопросы.
2 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> • При ответе в основных аспектах вопросов допущены существенные ошибки, студент затрудняется ответить на вопросы или основные, наиболее важные их элементы.

Критерии и шкала оценивания тестов

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Шкала оценки	Критерии оценки
5 (отлично)	Верные ответы составляют более 90% от общего количества вопросов
4 (хорошо)	Верные ответы составляют 89 – 75% от общего количества вопросов
3 (удовлетворительно)	Верные ответы составляют 74 – 50% от общего количества вопросов
2 (неудовлетворительно)	Верные ответы составляют менее 50% от общего количества вопросов

Критерии оценивания рефератов

Оценка	Критерии оценки
---------------	------------------------

5 (отлично)	Если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
4 (хорошо)	если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
3 (удовлетворительно)	если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
2 (неудовлетворительно)	если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы

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

Карта фонда оценочных средств текущей аттестации обучающихся по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Этика делового общения: основные аспекты.	ОК-6	реферат
2.	Раздел 2. Коммуникации в управлении и структура общения	ОК-5, ОК-6	контрольная работа
3.	Раздел 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	ОК-6	реферат
4.	Раздел 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ОК-6	контрольная работа
5.	Раздел 5. Язык делового общения.	ОК-5, ОПК-4	реферат
6.	Раздел 6. Защита деловой информации как аспект делового общения.	ОПК-4	контрольная работа
7.	Раздел 7. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	ОК-5	реферат
8.	Раздел 8. Документационное обеспечение делового общения.	ОК-5, ОПК-4	тест

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Список тем рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Критерия выделения этапов общения.
3. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
4. Функции общения.
5. Аналитические модели межличностного общения.
6. Характеристики примитивного вида общения.
7. Характеристики манипулятивного вида общения.
8. Характеристики делового общения.
9. Особенности личностного подхода к общению.
10. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
11. Стили общения.
12. Роль личностных характеристик в протекании общения.
13. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
14. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
15. Понятие о невербальных средствах общения.
16. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
17. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
18. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
19. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
20. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней. Психологические требования организации беседы.

Перечень вопросов для тестирования по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тест №1

Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

Тест №2

К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса.

Тест №3

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. все перечисленные;
5. выражение лица.

Тест №4

Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
2. эмоциональной женщины;
3. человека авторитарного типа;
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
5. человека с низкой самооценкой.

Тест №5

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

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени.

Тест №6

Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. понимать язык невербальных компонентов общения;
4. пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Тест №7

Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. за “Т” – образным столом;
2. за круглым столом;
3. за журнальным столиком;
4. этот психологический аспект не учитывается.

Тест №8

Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами;
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

Тест №9

Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы;
2. жесты-регуляторы;
3. жесты-адаптеры;
4. жесты-символы.

Тест №10

В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. во всех выше перечисленных случаях.

Тест №11

Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;

4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Тест №12

В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. в ситуациях стресса;
2. в затруднительных ситуациях;
3. для пояснения сказанного;
4. служат признаком переживаний;
5. все перечисленные выше случаи.

Тест №13

Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников.

Тест №14

Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

Тест №15

Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Тест №16

Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

Тест №17

Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

1. с позиций превосходства;
2. дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
3. отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
4. не принимает возражений;
5. часто перебивают.

Тест №18

Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;

2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбоверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Тест №19

Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. полный уход от предмета обсуждения;
2. разногласия не принимают необратимого характера;
3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Тест №20

Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. вообще неконфликтные люди;
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Тест №21

Психологи считают, что конфликты -

1. естественны в личной сфере;
2. неизбежны в деловой сфере;
3. естественны и неизбежны в личной сфере;
4. естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Тест №22

Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

1. руководитель более высокого ранга;
2. руководителя такого же ранга;
3. пришедший по предварительной договоренности;
4. любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
5. пришедшие на прием по личным вопросам.

Тест №23

Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. отвечая на звонок, представьтесь;
2. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. отвечать на все звонки;
5. не давайте выход отрицательным эмоциям.

Тест №24

Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

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

Тест №25

Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. в начале XVIII века;
2. в конце XIX века;
3. в начале XX века;
4. в наше время.

Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. не здоровается первым;
2. первым приветствует всех;
3. обменивается со всеми рукопожатиями;
4. здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Темы контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации»

Предлагаемые темы контрольных работ сформированы в соответствии с разделами тематического плана.

Раздел 2. Коммуникации в управлении и структура общения.

1. Характеристика процесса коммуникации.
2. Классификация коммуникаций.
3. Показатели эффективных коммуникаций.
4. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов.
5. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации.
6. Общение в организации. Специфика общения в организации.
7. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации.
8. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
9. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
10. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
11. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Раздел 4. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

1. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
2. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения.
3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
4. Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.
5. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер.
6. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
7. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Раздел 6. Защита деловой информации как аспект делового общения.

1. Государственная тайна.
2. Сохранность коммерческой тайны.
3. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.
4. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета.

5. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).

6. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация.

Типовые задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

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

37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Карта фонда оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, проводимой в форме зачета

№ п/п	Раздел рабочей программы	Формируемые компетенции	Оценочное средство (вопросы к экзамену)
1	Этика делового общения: основные аспекты.	ОК-6	Вопросы 1-5
2	Коммуникации в управлении и структура общения	ОК-6, ОК-5	Вопросы 6-9
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	ОК-6	Вопросы 10-15
4	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ОК-6	Вопросы 16-20
5	Язык делового общения.	ОК-5, ОПК-4	Вопросы 21-26
6	Защита деловой информации как аспект делового общения.	ОПК-4	Вопросы 27-30
7	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	ОК-5	Вопросы 31-35
8	Документационное обеспечение делового общения.	ОК-5, ОПК-4	Вопросы 36-40

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

Особенности процедур текущей и промежуточной аттестации описаны в «Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Негосударственном образовательном учреждении высшего образования «Московский социально-педагогический институт» (НОУ ВО «МСПИ»)», утвержденном Приказом ректора № 27/6 от 28.08.2017.

К прохождению промежуточной аттестации по дисциплине в форме зачёта допускается студент при условии успешного выполнения всех заданий, предусмотренных в рамках текущего контроля успеваемости в рабочей программе дисциплины.

Оценивание уровня сформированности компетенций студентов на промежуточной аттестации, проводимой в форме зачета

Шкала оценивания	Уровень сформированности компетенций	Описание критериев оценивания
Зачтено	Высокий уровень (5 баллов)	<ul style="list-style-type: none"> - Дан развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине - В ответе прослеживается четкая структура и логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий - Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа
	Базовый уровень (4 балла)	<ul style="list-style-type: none"> - Дан развернутый ответ на поставленный вопрос - Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии - Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя
	Минимальный уровень (3 балла)	<ul style="list-style-type: none"> - Логика и последовательность изложения имеют нарушения - Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов - В ответе отсутствуют выводы - Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано - Речевое оформление требует поправок, коррекции
Не зачтено	Компетенция не сформирована	<ul style="list-style-type: none"> - Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам - Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения - Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения - Речь неграмотная - Гистологическая терминология не используется - Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента - Ответ на вопрос полностью отсутствует или отказ от ответа

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404> (08.02.2018).
2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (08.02.2018).
3. Дейнека А. В. Управление персоналом организации. Учебник - М.: Дашков и Ко, 2014

Дополнительная литература:

- 1.Александрова Н. А., Васильцова Л. И., Воронин Б. А., Набоков В. И. Управление персоналом организации. Учебник для бакалавров - Екатеринбург: Уральский государственный аграрный университет, 2013
- 2.Кузнецов И. Н. Деловое общение. Учебное пособие - М.: Дашков и Ко, 2012.
- 3.Кузнецов И. Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие - М.: Дашков и Ко, 2013.
- 4.Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013.
- 5.Нахимова Е. А. Деловое общение: практикум. Учебное пособие - Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012.
- 6.Риторика. Деловое общение. Деловой этикет. Сборник студенческих работ - М.: Студенческая наука, 2012.
- 7.Храмченко В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. Учебное пособие - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Университетская библиотека http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=143327&sr=1
Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/> Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru/>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина дает обучающемуся блок знаний и практических навыков, без которых не может состояться современный профессионал. Основными формами обучения студентов являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа. В рамках аудиторной работы на лекции отводится не более 1/3 от всех занятий. Сами лекции носят проблемный характер, знакомят обучающегося с различными подходами к решению поставленной проблемы (задачи), ориентируют его на определение собственной позиции, защита которой требует логичной и грамотной аргументации.

Записи в ходе лекций допустимо делать как на бумажном, так и электронном носителе. Понятия, категории, законы, схемы, таблицы, диаграммы и т.п. в конспекте лекции

записываются полностью, основное содержание лекции записывается в произвольной форме (своими словами).

Проведение практических занятий предполагает широкую вариативность форм и методов (образовательных технологий). Следует учитывать, что выбор той или иной образовательной технологии зависит от уровня студенческой группы, желания преподавателя полнее раскрыть способности обучающихся, внести в обучение элемент творчества.

Продуктивная аудиторная работа невозможна без предварительной самостоятельной подготовки к ней. Самостоятельная работа – средство организации самообразования и самовоспитания, нацелена на формирование умения осуществлять планирование деятельности, рационально организовывать свое рабочее место и время. В ходе самостоятельной работы обучающийся ищет ответ на неясное. Самостоятельная работа призвана выполнять развивающую, информационно-обучающую, стимулирующую, воспитывающую, исследовательскую функции. Самостоятельная работа, в первую очередь, это подготовка к каждому практическому занятию и изучение материала, полученного в ходе лекций.

Изучение дисциплины предполагает использование различных форм контроля. Диагностирующий контроль позволяет оценить знания магистрантов, которые имеются в его багаже перед изучением дисциплины. Для одних дисциплин модуля таковым багажом станут знания, сформированные в процессе получения среднего образования, для других дисциплин – знания, полученные при изучении данного модуля.

Текущий контроль предполагает оценивание всех видов деятельности во время обучения студента: участие в блиц-опросах и дискуссиях, выполнение творческих проектов с элементами слайд-шоу и видео-шоу, выполнение самостоятельной работы. В программе дисциплины в разделе 7. «Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины» содержатся критерии оценивания каждой формы деятельности. Данные критерии должны стать известны студенту на первом занятии, служить ориентиром правильности выполнения задания.

Контроль по итогам освоения материала изучаемой дисциплины возможно проводить в различных формах организации экзамена, начиная от традиционной – развернутые ответы на вопросы, до вариативных – тесты, защиты проектов и пр.

Работа над конспектом лекции

Основу теоретического обучения студентов составляют лекции. Они дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению студентами изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Лекции по учебной дисциплине проводятся, как правило, как проблемные в форме диалога (интерактивные).

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета, применения знаний на практике, при решении учебно-профессиональных задач. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Работу над конспектом следует начинать с его доработки, желательно в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). С целью доработки необходимо прочитать записи,

восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополняя и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к практическим (семинарским) занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний.

Работа с рекомендованной литературой

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом.

Чтение приносит пользу и становится продуктивным, когда сопровождается записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др. Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

В процессе изучения материала источника и составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым и удобным для работы.

Подготовка к практическому занятию (семинару)

Для успешного освоения материала студентам рекомендуется сначала ознакомиться с учебным материалом, изложенным в лекциях и основной литературе, затем выполнить самостоятельные задания, при необходимости обращаясь к дополнительной литературе.

При подготовке к практическому занятию (семинару) можно выделить 2 этапа:

- организационный,
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в просе контактной работы со студентами. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах. Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал. Целесообразно готовиться к практическим (семинарским) занятиям за 1- 2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Порядок проведения тестирования

Тест - это простейшая форма письменного контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Целью тестирования является оценка качества обучения на различных этапах освоения образовательной программы и уровня подготовки обучающихся на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта и образовательной программы. Тестирование не исключает и не заменяет другие формы оценки качества обучения и уровня подготовки обучающихся. Тестирование, наряду с другими формами текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, может использоваться: - как инструмент внутривузовского мониторинга контроля качества подготовки обучающихся при освоении ими образовательных программ.

Текущее и оперативное тестирование может проводиться преподавателем при аудиторной и внеаудиторной работе, в том числе на семинарах, практических занятиях/ лабораторных практикумах для выявления уровня освоения учебного материала обучающимся и его готовности к дальнейшему обучению, проверки качества освоения знаний, умений по определенным темам, модулям, разделам дисциплины и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.

Рубежное тестирование проводится по модулю дисциплины (контрольной точке), циклам дисциплин, в соответствии с листом контрольных мероприятий. Целью рубежного тестирования является определение степени освоения обучающимися области знаний и умений (уровня компетентности) в соответствии с программой дисциплины. Результаты тестирования используются преподавателем для формирования комплексной оценки по дисциплине. Рубежное тестирование может проводиться при аудиторной и внеаудиторной работе. Тестирование может проводиться в письменной и (или) компьютерной формах.

Методические рекомендации студентам по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студент должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть решения основных задач, решенных

самостоятельно и на практических занятиях (семинарах), а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на экзамен.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе освоения дисциплины предполагается использование информационных технологий, обеспечивающих подготовку презентационных материалов в следующем составе:

Операционная система Windows 8.1 32-bit/64-bit Russian Russia Only DVD [WN7-00937] (счет № 12406644 от 01.04.2014, товарная накладная № 8709347134 от 01.04.2014, Акт № 9709571317 от 01.04.2014), действие бессрочно

Коробочная версия ПО приложение для ПК Office Home and Business 2013 32/64 Russian Russia Only EM DVD No Skype (T5D-01763) (счет № 142620887 от 18.03.2014, товарная накладная № 334356/РБР от 01.04.2014), действие бессрочно

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

Для обеспечения данной дисциплины необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийным комплексом с доступом к сети Интернет.

13. Организация изучения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль): Социальное проектирование в системе управления

Рабочая программа дисциплины
«Деловые коммуникации»

Составитель:

Сыродоева Татьяна Ивановна, старший преподаватель кафедры социально-гуманитарных дисциплин и менеджмента

Отв. редактор:

Иванов С. Ю., зав. кафедрой, доктор соц. наук, профессор

**Лист переутверждения
рабочей программы дисциплины**

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и переутверждена

Дата: 30.08.2019

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 30.08.2019

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./

Дата: 28.08.2020

Протокол заседания кафедры социально-гуманитарных дисциплин
и менеджмента № 1 от 28.08.2020

Зав.кафедрой _____ /Иванов С.Ю./