Приложение 3
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 *Менеджмент*
направленность (профиль) программы
Менеджмент организации

Министерство образования и науки Российской Федерации
Пермский институт (филиал)
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Одобрено
на заседании Учебно-методического совета
Пермского института (филиала)
протокол № 9 от «20» июня 2018 г.

Председатель совета _____ В.Н. Яковлев

Факультет Менеджмента

Кафедра Менеджмента и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.05 Деловые коммуникации

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) программы ***Менеджмент организации***

Уровень высшего образования ***Бакалавриат***

Программа подготовки **Прикладной бакалавриат**

Пермь – 2018

Рецензенты:
Миронова Н.А., к.э.н., доцент кафедры социально-культурных технологий и туризма Пермского государственного института культуры

Ильин В.В, к.т.н., доцент кафедры торгового дела и информационных технологий ПИ(ф) РЭУ им. Г.В. Плеханова

Аннотация рабочей программы дисциплины

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» - сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Учебные задачи дисциплины:

1. изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
2. формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
3. изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
4. понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта по направлению **38.03.02– «Менеджмент».**

Составитель: Долгополов Е.М., к.воен.н., доцент, зав. кафедрой менеджмента и права

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента и права

протокол № 12 от «05» июня 2018 г.

Заведующий кафедрой Е.М. Долгополов

Согласовано _____ В.Е Робков, директор ООО „ОВК-Р"

МП (подпись) (ФИО представителя бизнес-сообщества или государственных органов управления, должность и место работы)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры Технологии питания и менеджмента,
протокол № 4 от «15» марта 2020 г.

Заведующий кафедрой Е.М. Долгополов

Одобрено УМС Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В.Плеханова,
протокол № 9 от «21» мая 2020 г.

Председатель В.Н. Яковлев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры Менеджмента и гуманитарных дисциплин,
протокол № 11 от «04» июня 2019 г.

Заведующий кафедрой И.И. Назипов

Одобрено УМС Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В.Плеханова,
протокол № 9 от «26» июня 2019 г.

Председатель В.Н. Яковлев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Заведующий кафедрой _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Одобрено _____,
протокол № ____ от «____» _____ 201 _ г.

Председатель _____ _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Содержание

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ 6

Цель дисциплины 6
Учебные задачи дисциплины 6
Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования) 6
Требования к результатам освоения содержания дисциплины 7
Формы контроля 7

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 9

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 12

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 12

4.1. Рекомендуемая литература 12
4.2. Перечень информационно-справочных систем 13
4.3. Перечень электронно-образовательных ресурсов 13
4.4. Перечень профессиональных баз данных 13
4.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля) 13
4.6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения ... **Ошибка! Закладка не определена.**
4.7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине: 14
Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов) ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 21

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 22

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. таблицу раздела II). 22
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. таблицу раздела II и раздел VIII). 22
6.3. 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: 22

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 26

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ 27

Приложение 1 30
Приложение 2 31

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель дисциплины

Целью учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является:

1. сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
2. содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества;
3. привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

1. изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
2. формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
3. изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
4. понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО (основной профессиональной образовательной программы высшего образования)

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части дисциплин (Б1.Б.05).

Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатель объема дисциплины	**Всего часов по формам обучения**		
	очная	***заочная***	***ускоренная***
Объем дисциплины в зачетных единицах	**2**		
Объем дисциплины в часах	**72**		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	**28**	**6,25**	**6,25**
Объем аудиторной работы (всего)	**26**	**6**	**6**
в том числе:			
• лекции	**14**	**2**	**2**
• лабораторные занятия	**-**	**-**	**-**
• практические занятия	**12**	**4**	**4**
Индивидуальные консультации (ИК)			
Контактная работа по пром. аттестации (Катт)	**2**		
Консультации перед экзаменом (КЭ)			
Контактная работа по пром. аттестации (Каттэк)		**0,25**	**0,25**
Самостоятельная работа (всего)	**44**	**65,75**	**65,75**
В том числе :			

Самостоятельная работа в семестре (СР)	**44**	**62**	**62**
Самостоятельная работа пер.экз.сессии (Контроль)		**3,75**	**3,75**

Дисциплина является базовой и основывается на школьных знаниях студентов.
Для успешного освоения дисциплины «Деловые коммуникации» студент должен:

1. **Знать:** базовые ценности мировой культуры, законы развития природы, общества и мышления.
2. **Уметь:** использовать современный понятийный аппарат общественных наук для освоения элементарных профессиональных навыков; логически строить устную и письменную речь.
3. **Владеть:** навыками применения понятийного аппарата общественных наук для освоения профессиональных дисциплин; культурой мышления и способностью к восприятию информации.

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо для дальнейшего изучения таких дисциплин как:
Б1.Б.11.01 Теория менеджмента
Б1.Б.11.03 Организационное поведение
Б1.Б.11.04 Корпоративная социальная ответственность
Б1.Б.12 Организация предпринимательской деятельности
Б1.Б.17 Управление человеческими ресурсами
Б1.В.02 Маркетинг
Б1.В.10 Менеджмент торговой организации

Требования к результатам освоения содержания дисциплины
В результате освоения дисциплины должны быть сформированы следующие компетенции:
ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
В результате освоения компетенции ОПК-4 студент должен:

1. **Знать:** основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, различные технологии, правила и приемы эффективного общения, способы поддержки и использования электронных коммуникаций.
2. **Уметь:** осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации.
3. **Владеть** навыками: делового общения, публичной и научной речи, ведения деловых переговоров, бесед, дискуссии, ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций.

Формы контроля

Текущий и рубежный контроль осуществляется лектором и преподавателем, ведущим практические занятия, в соответствии с тематическим планом.

Промежуточная аттестация в 1 семестре – **зачет.**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в

процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)	Образовательные технологии
Семестр 1. Раздел 1. Деловые коммуникации					
1.	Тема 1. Коммуникации в организации	Предмет, цели, задачи и содержание курса «Деловые коммуникации». Деловая коммуникация как культура, область знаний и практика. Место деловой коммуникации в системе социогуманитарных дисциплин. Цели коммуникации. Коммуникация как структура (сеть). Коммуникация как динамический процесс. Вербальная и невербальная коммуникации. Уровень коммуникативного взаимодействия. Коммуникационные навыки и виды коммуникаций	ОПК-4	**Знать**: предмет и объект, основные понятия, цели и задачи деловых коммуникаций как науки **Уметь**: использовать коммуникации в устной и письменной формах ля решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия **Владеть:** навыками эффективной коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Лекции, практические занятия, групповые дискуссии, самостоятельная работа студентов
2.	Тема 2. Управление коммуникациями	Управление организационными коммуникациями. Значение организационных коммуникаций. Управление межличностными коммуникациями. Коммуникационные стили. Пути совершенствования межличностных коммуникаций. Коммуникационная политика организации. Система коммуникационной поддержки процесса управления. Система внутреннего документооборота организации. Тенденции развития современных коммуникативных технологий.	ОПК-4	**Знать:** сущность, содержание, принципы и функции делового общения; принципы и особенности формирования информационного обеспечения в организациях. **Уметь:** психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей. **Владеть:** навыками анализа информации, используемой в процессе управления, планирования и прогнозирования, реализации организационных проектов; приемами управления операционной деятельностью организации.	Лекции, практические занятия, анализ деловых ситуаций, письменные домашние задания, самостоятельная работа студентов
Семестр 1. Раздел 2. Формы деловой коммуникации					
3.	Тема 3. Деловые переговоры	Виды переговоров. Стратегии ведения переговоров: позиционный торг; переговоры на основе взаимного учета интересов. Подготовка к переговорам. Этапы переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров.	ОПК-4	**Знать**: Стратегии и тактические приемы ведения переговоров. **Уметь:** задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы; логически верно, аргументированно и ясно излагать свои позиции. **Владеть:** навыками ведения деловых	Лекции, практические занятия, деловые и ролевые игры, самостоятельная работа студентов

				переговоров, использования современных технологий и методов организации и поддерживать связи с деловыми партнерами	
4.	Тема 4. Деловое совещание. Публичное выступление	Классификация совещаний. Организационная схема делового совещания. Документальное оформление принятых решений. Типы публичной речи. Цель, виды, структура презентации 6 «П». Подготовка к выступлению. Предварительная отработка навыков риторики. Выступление. Управление вниманием. Приёмы привлечения внимания. Как бороться с волнением перед выступлением.	ОПК-4	**Знать**: принципы и методы организации деловых совещаний; приемы, позволяющие поддерживать оратору повседневную общую готовность к работе с аудиторией. **Уметь:** эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений; справляться с волнением, грамотно выражать свои мысли. **Владеть:** навыками ведения дискуссии, публичной речи; документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности.	Интерактивные лекции, практические занятия, деловые и ролевые игры, письменные и устные домашние задания, самостоятельная работа
	Тема 5. Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка	Виды служебных документов и общие правила их составления и оформления. Сущность деловой переписки. Виды деловых писем. Стилистика делового письма. Особенности официально-делового стиля. Структура делового письма. Современные виды деловой переписки. Документальное оформление управленческих решений. Подготовка организационных и распорядительных документов.	ОПК-4	**Знать**: типовые организационные и распорядительные документы, виды писем, требования к оформлению бланка письма и размещению реквизитов, особенности официально-делового стиля **Уметь:** правильно оформлять организационные и распорядительные документы в соответствии с государственными стандартами; аргументированно и ясно строить письменную речь, осуществлять деловую переписку, в т.ч. с использованием современных средств коммуникации **Владеть:** навыками подготовки типовых организационных и распорядительных документов; ведения деловой переписки по вопросам административной, коммерческой, производственно-хозяйственной деятельности предприятия.	Лекции, практические занятия, письменное домашнее задание, самостоятельная работа, консультации преподавателей
Семестр 1. Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста					

5.	Тема 6. Развитие коммуникативных навыков	Умение слушать: Причина неумения слушать. Виды слушания. Техника активного слушания. Правила эффективного слушания. Аргументация, правила убеждения: Правила по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения. Очередность приводимых аргументов. Критика и комплименты: Позитивная критика. Разрушительная критика. Конструктивная критика. Как критиковать правильно. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Как правильно делать комплименты.	ОПК-4	**Знать**: приемы и виды активного слушания; правила по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения; очередность приводимых аргументов. **Уметь:** использовать приемы активного слушания; высказывать замечания и говорить комплименты, правильно реагировать на критику. **Владеть:** навыками активного слушания при ведении деловых переговоров, бесед, дискуссии и других форм деловой коммуникации; навыками аргументирования и убеждения	Интерактивные лекции, практические занятия, письменные домашние задания, обсуждение подготовленных студентами эссе, самостоятельная работа студентов, консультации преподавателей
7.	Тема 7. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций	Факторы, влияющие на процесс коммуникаций. Тип личности по Майерс-Бриггс. Принцип использования типологии личности для построения эффективной коммуникации. Доминантная модальность: визуальная, аудиальная, кинестетическая. Принцип использования доминантной модальности для построения эффективной коммуникации. Субъективный опыт человека (ИСО): Интересы. Состояния. Отношения. Управление конфликтами. Система информационного обеспечения участников организационных проектов.	ОПК-4	**Знать**: факторы, влияющие на процесс коммуникаций; **Уметь:** использовать результаты трансакционного анализа и доминантной модальности для построения эффективной коммуникации **Владеть:** навыками по разрешению конфликтов, анализа информации, используемой в процессе управления, планирования и прогнозирования, реализации организационных проектов; приемами управления операционной деятельностью организаций.	Лекции, практические занятия, дискуссия, обсуждение подготовленных студентами эссе, самостоятельная работа студентов.

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

1. **Стандартные методы обучения:**

- лекции;
- практические занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

2. **Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:**

- интерактивные лекции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода и имитационных моделей;
- деловые и ролевые игры;
- обсуждение подготовленных студентами эссе;
- групповые дискуссии и проекты;
- психологические и иные тренинги;

IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.
2. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. —2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с.

Нормативно-правовые документы:

ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)

Дополнительная литература:

1. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с.
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с.
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с.

4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с.
5. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с.

4.2. Перечень информационно-справочных систем

Справочная и поисковая система Консультант + - http://www.consultant.ru/
Справочная и поисковая система Гарант - https://www.garant.ru/

4.3. Перечень электронно-образовательных ресурсов

- http://moodle.rea.perm.ru/

4.4. Перечень профессиональных баз данных

- База данных Научной электронной библиотеки - eLIBRARY.ru https://elibrary.ru/defaultx.asp
- Библиотека успешного бизнесмена - http://www.club-energy.ru/c.php
- Федеральный образовательный портал – экономика, социология, менеджмент. – http://ecsocman.hse.ru/
- Электронные книги: менеджмент и управление предприятием – www.aup.ru

4.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- РосБизнесКонсалтинг (информационное агентство) - www.rbc.ru
- Журнал «Вопросы управления» - http://vestnik.uapa.ru/en/issue
- Журнал «Управление персоналом» - http://www.top-personal.ru/
- Журнал «Деловой протокол и этикет» - http://www.protocolonline.ru
- Журнал «Эксперт» - www.expert.ru
- Корпоративный менеджмент, http://www.cfin.ru
- Новый менеджмент – www.new-management.info
- Российский журнал менеджмента – www.rjm.ru
- Сайт Российского журнала менеджмента – СПб - www.rjm.ru
- Терминология менеджмента - www.glossary.ru
- Технологии корпоративного управления - www.iteam.ru

4.6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Программное обеспечение:
Операционная система Microsoft Windows 7, Пакет прикладных программ Microsoft Office: 2010, Visual Studio 2017-2019 community, Acrobat Reader DC, 7-Zip, Notepad ++, Графический редактор GIMP, Inkscape, Электронный справочник 2GiS, Справочная Правовая система «Консультант плюс Эксперт», Электронный справочник "Система Гарант", Браузер: Google Chrome, Mozilla Firefox, MS Internet Explorer, Антивирусная программа Windows defender, Антивирусная программа 360 Total Security.

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

Раздел I. Деловые коммуникации

Тема 1. Коммуникации в организации

Литература: О-1; О-2; О-3 Д-1; Д-2; Д-3; Д-5.

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определения понятий коммуникация, коммуникатор, реципиент.
2. Назовите элементы коммуникативного процессе.
3. Какие цели преследует коммуникация?
4. Раскройте понятия: коммуникация как структура, коммуникация как динамический процесс.
5. Перечислите основные этапы коммуникативного процесса.
6. Опишите особенности горизонтальных и вертикальных, непосредственных и опосредованных коммуникаций.
7. Какие уровни коммуникативного воздействия выделяют?

Вопросы для обсуждения:

1. Место деловой коммуникации в системе социогуманитарных дисциплин.
2. Цели коммуникации.
3. Коммуникация как структура (сеть).
4. Коммуникация как динамический процесс.
5. Вербальная коммуникации
6. Невербальная коммуникации.
7. Виды коммуникаций

Индивидуальное задание:

1. Ознакомьтесь с подробными характеристиками темпераментов.
2. На основании характеристик темпераментов дайте подробную характеристику для 3-5 своих близких и не очень близких знакомых.

Темы выступлений:

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Эволюция теории коммуникации
4. Информационные технологии в деловых коммуникациях

Тематика рефератов, эссе:

1. Мой опыт делового общения
2. Барьеры общения и способы их преодоления
3. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
4. Слагаемые эффективного делового общения
5. Деловое общение менеджера

Тема 2. Управление коммуникациями

Литература: О-1; О-2; О-3, Д-1; Д-3; Д-5.

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте значение организационных коммуникаций
2. Какие трудности возникают в осуществлении межличностных коммуникаций
3. Что включает коммуникационная политика организации
4. Назовите пути совершенствования межличностных коммуникаций
5. Назовите пути совершенствования организационных коммуникаций
6. Какие коммуникационные стили вы знаете?

7. Раскройте порядок формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

Вопросы для обсуждения:

1. Значение организационных коммуникаций
2. Коммуникационная политика организации
3. Система коммуникационной поддержки процесса управления
4. Управление организационными коммуникациями.
5. Управление межличностными коммуникациями.
6. Тенденции развития современных коммуникативных технологий.
7. Система внутреннего документооборота организации

Индивидуальное задание:

1. На основе книги Алана Пиза «Язык жестов» определите собственные характерные формы невербального поведения, помогающие и мешающие в установлении контактов с другими людьми.
2. Перечислите коммуникативные техники и особенности, помогающие вам понять собеседника.
3. На примере конкретной организации проведите анализ и разработайте пути совершенствования межличностных коммуникаций.

Темы выступлений:

1. Коммуникация в профессиональной деятельности
2. Механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризисных ситуаций
3. Коммуникационные сети, их виды.
4. Электронная коммерция и деловые коммуникации.
5. Принципы и правила международного делового этикета

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
2. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловых коммуникациях.
3. Этика деловых коммуникаций.
4. Профессиональное общение и его составляющие.
5. Особенности деловых коммуникаций в разных странах.

Раздел II. Формы деловой коммуникации

Тема 3. Деловые переговоры

Литература: О-1; **О-2**; **Д-1; Д-2; Д-3; Д-4.**

Вопросы для самопроверки:

1. Как выбрать наиболее эффективную стратегию переговоров применительно к конкретной ситуации.
2. Как усилить собственную позицию в процессе переговоров.
3. Как определить исходные позиции сторон в начале переговоров.
4. Как узнать, что стоит за позицией партнера: выявление подлинных интересов партнера, поиск области соприкосновения с Вашими интересами.
5. Как своевременно завершить переговоры и зафиксировать договоренности.
6. Какие обстоятельства влияют на эффективность переговоров.
7. Назовите различия между деловой беседой и деловыми переговорами.

Вопросы для обсуждения:

1. Стратегии переговоров.
2. Особенности применения стратегии переговоров позиционного торга.
3. Особенности применения стратегии переговоров на основе взаимного учета интересов.
4. Этапы ведения переговоров.
5. Тактические приемы ведения переговоров.
6. Национальные стили ведения переговоров.

7. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Индивидуальное задание:

1. Опишите алгоритм протекания переговоров, в которых вы участвовали. Можно взять для описания любую ситуацию из жизни, которая требовала серьезного подхода в принятии совместного решения.
2. Проведите самодиагностику по тесту «Моя тактика ведения переговоров»

Темы выступлений:

1. Психология переговоров
2. Основные правила переговоров.
3. Основные этапы ведения переговоров.
4. Способы манипулирования и противостояния в переговорах.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Культура речи делового человека.
2. Психология разрешения конфликтов на переговорах.
3. Уловки в ведении переговоров и их психологическая характеристика.
4. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
5. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.

Тема 4. Деловое совещание. Публичное выступление.

Литература: О-1; О-2; Д-1; Д-3; Д-5.

Вопросы для самопроверки:

1. Как называется совместное обсуждение и принятие решений всеми членами организации?
2. Вам предстоит провести совещание, предусмотренное календарным планом или в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания.
3. Какие приемы следует применять для контроля дискуссии в ходе совещания: сохранение единства участников совещания, их мобилизация, фокусирование внимания на обсуждаемой задаче?
4. Какие типы речи в зависимости от главной цели можно выделить?
5. Какие приемы можно использовать для предварительной отработки навыков риторики?
6. Как поставить перед собой цель и следовать ей во время публичного выступления
7. Перечислите приёмы привлечения внимания.

Вопросы для обсуждения:

1. Общая схема подготовки совещания.
2. Участие в работе совещания.
3. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании.
4. Начало публичного выступления. Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении.
5. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха.
6. Предварительная отработка навыков риторики.
7. Завершение публичного выступления – призыв к действию.
8. Как бороться с волнением перед выступлением.

Индивидуальное задание:

1. Пропишите организационную схему делового совещания.
2. Разберите ситуацию: Вы - менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор - руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать "козлом отпущения" одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему "разгон". Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия?

3. Подготовьте публичное выступление по выбранной теме, используя искусственные приемы, позволяющие поддерживать оратору повседневную общую готовность к работе с аудиторией.

Темы выступлений:

1. Организационная схема делового совещания .
2. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления.
3. Приёмы привлечения внимания.
4. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.
5. Ошибки, наиболее часто допускаемые во время публичного выступления?

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности
2. Виды деловых совещаний и их характеристика
3. Организация приема посетителей и посещения рабочих мест.
4. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые коммуникации.
5. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Тема 5. Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка.

Литература: О-1; **О-2; Д-1; Д-2; Д-3.**

Вопросы для самопроверки:

1. Раскройте особенности официально-делового стиля русского языка
2. Какую роль играет переписка в деловых коммуникациях?
3. Перечислите основные типы деловых писем и охарактеризуйте каждый из них.
4. Какой оптимальный объем делового письма?
5. Какие смысловые части можно выделить в тексте письма?
6. Какие реквизиты используются при оформлении письма?
7. Каким образом деловое письмо помогает в организации и поддержании деловых контактов?

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам
2. Требования к языку и стилю делового письма.
3. Основные правила этикета деловых документов. Формулы вежливости.
4. Основные проблемы письменной коммуникации.
5. Современные виды деловой переписки
6. Документальное оформление управленческих решений при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.
7. Подготовка организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

Индивидуальное задание:

1. Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки для следующих адресатов: постоянный партнер, хороший знакомый, клиент с VIP статусом.
2. Составьте резюме на должности, которые бы вы хотели занимать

Темы выступлений:

1. Письмо как средство коммуникации и формирования профессионального имиджа.
2. Виды деловой переписки.
3. Структура и содержание деловых писем.
4. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
5. Особенности составления официально-деловых текстов

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Документационное обеспечение делового общения
2. Внутренние и внешние письменные коммуникации.

3. Письменная деловая коммуникация и ее роль в управленческих, коммуникативных, информационных процессах предприятия.
4. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.;
5. Этикет делового письма.

Раздел III. Коммуникативная компетентность специалиста

Тема 6. Развитие коммуникативных навыков

Литература: **О-1; О-2; О-3; Д-1; Д-2; Д-5**.

Вопросы для самопроверки

1. Перечислите симптомы «болезни невнимания».
2. Раскройте суть техники активного слушания
3. Какие аргументы относятся к сильным, слабым и несостоятельным.
4. Вспомните законы аргументации и убеждения
5. Сформулируйте классические правила убеждения собеседника (правило Гомера, правило Сократа, правило Паскаля)
6. Что такое активное, пассивное и эмпатическое слушание?
7. Что такое знаки внимания и как их использовать в процессе делового общения?
8. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
9. Вспомните характеристики позитивной критики.
10. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?

Вопросы для обсуждения:

1. Умение слушать: Причина неумения слушать.
2. Роль умения слушать в деятельности руководителя.
3. Правила по проведению аргументации своей точки зрения, позиции, решения.
4. Очередность приводимых аргументов.
5. Как критиковать правильно.
6. Приемы снижения негативного воздействия замечаний
7. Как правильно делать комплименты

Индивидуальное задание:

1. Из личного или профессионального опыта общения приведите 3 варианта формулировок по модели "Я" - высказывание
2. Изучите самостоятельно Метод Сократа (как метод аргументации). Приведите пример диалога из профессиональной или личностной сферы общения, где возможно использовать этот метод для убеждения другого.
3. Потренируйте применение приемов активного слушания
4. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:
   - Совершать пробежки: а) даму средних лет; б) пожилого мужчину.
   - Бросить курить: а) восьмиклассника; б) тридцатилетнюю женщину.
   - Сдавать одежду в химчистку: а) малообеспеченного гражданина; б) преуспевающего.
   - Застраховать имущество: а) многодетную семью; б) одинокого мужчину; в) директора фирмы.

Темы выступлений:

1. Виды слушания. Техника активного слушания.
2. Позитивная критика. Разрушительная критика. Конструктивная критика.
3. Как правильно делать комплименты.
4. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Аргументация, правила убеждения
2. Критика и комплименты
3. Имидж делового человека

4. Составные элементы корпоративного имиджа
5. Этика делового общения

Тема 7. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций

Литература: О-1; **О-2; О-3; Д-1; Д-2; Д-3; Д-5.**

Вопросы для самопроверки:

1. Какие типы личности включает классификация Майерс-Бриггс
2. Что такое трансакционный анализ?
3. Раскройте суть разных Я-состояний
4. Что такое субъективный опыт человека (ИСО)?
5. В чем состоит суть коммуникативной техники «Я-высказывания»
6. Как можно сформировать репутацию руководителя/лидера среди сотрудников?

Вопросы для обсуждения:

1. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые коммуникации.
2. Деловой этикет и внешность руководителя
3. Личный авторитет, психологическая атмосфера и отношения внутри подразделения как индикаторы коммуникативной компетентности и личностной зрелости руководителя.
4. Принципы эффективных коммуникаций в деловом общении с подчиненными
5. Субъективный опыт человека (ИСО): Интересы. Состояния. Отношения.
6. Способы совершенствования информационного обмена в организациях.
7. Системы обратной связи.
8. Гендерный аспект коммуникативного поведения.

Индивидуальное задание:

1. Определите свой тип личности по классификации Майерс-Бриггс
2. Рассмотрите конфликтные ситуации с позиции ИСО конфликтующих сторон.
3. Подготовьтесь к дискуссии на тему «Какие из перечисленных качеств наиболее важны для успешного общения». Познакомьтесь с перечнем качеств, важных для общения (перечень качеств приводится в задании), и укажите, какое из этих качеств наиболее важно для успешного общения (присваивается ранг 1), какое качество стоит на 2-м месте, на 3-м месте и т.д. Каждый студент сам оценивает, насколько каждое из качеств развито лично у него по 5-ти балльной системе оценок. (5 – очень развито, 0 баллов – практически отсутствует), выделяет, подчеркивает те качества, которые он хотел бы усилить, развить у себя для повышения успешности общения.

Темы выступлений:

1. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости.
2. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
3. Принцип использования типологии личности для построения эффективной коммуникации.
4. Принцип использования доминантной модальности для построения эффективной коммуникации.

Тематика рефератов, докладов, эссе:

1. Культура речи делового человека.
2. Состояние личности: Трансакционный анализ.
3. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
4. Имидж делового человека.
5. Имидж и репутация организации.

4.8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

Дисциплина обеспечена:

- учебной аудиторией для проведения занятий лекционного типа, оборудованной мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций,
- учебной аудиторией для проведения занятий семинарского типа (семинары, практические занятия) для групповых и индивидуальных консультаций, промежуточной аттестации, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации студентам;
- помещениями для самостоятельной работы, оснащенной компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченной доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование разделов и тем	Контактные часы											Самостоятельная работа			Формы текущего/ рубежного контроля
		Аудиторные часы						Электронная форма обучения час (Элек)	Индивидуальные консультации (ИК)	Контактная работа по пром. аттестации (Катт)	Консультация перед экзаменом (КЭ)	Контактная работа по пром.аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	формы	часы	контроль	
		Лекции	Практи-ческие занятия	Лабораторные работы	Всего ауд.	в том числе интерактив-ные										
						формы	часы									
Семестр 1. Раздел 1. Деловые коммуникации																
1	Тема 1. Коммуникации в организации	2	2		4	Г.д.	2						Лит.	6		Устный опрос Групповая дискуссия
2	Тема 2. Управление коммуникациями	2	2		4	А.д.с.	2						Лит., П.з.	6		Устный опрос Анализ деловой ситуации
Семестр 1. Раздел 2. Формы деловых коммуникаций																
3	Тема3. Деловые переговоры	2	2		4	Д.и.	2						Лит.,	6		Устный опрос Деловая игра
4	Тема 4. Деловое совещание. Публичное выступление	2	2		4	Д.и.	2						Лит., П.з.	6		Письменный текущий опрос Деловая игра
5	Тема 5. Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка	2	2		4								Лит., П.з.	6		Письменный опрос Письменное задание
Семестр 1. Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста																
6	Тема 6. Развитие коммуникативных навыков	2	2		4								Лит., П.з.	6		Письменная опрос Письменное домашнее задание
7	Тема 7. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций	2			2	И.л.	2						Лит., П.з.	8		Письменный опрос
Итого:		**14**	**12**		**26**		**10**			**2**				**44**		**Зачет**
Всего по дисциплине: 72 ч.		**14**	**12**		**26**					**2**				**44**		

Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины:

№ п/п	Сокращение	Вид работы
1.	Лит	Работа с литературой
2.	И.л.	Интерактивная лекция
3.	П.з.	Выполнение письменной домашней работы
4.	А.д.с.	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода
5.	Тр.	Тренинг
6.	Д.и	Деловая игра
7.	Г.д.	Групповая дискуссия

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ [1]

Оценочные средства по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова».

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. таблицу раздела II).

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. таблицу раздела II и раздел VIII).

6.3. 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:

Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Деловые коммуникации» не предусмотрена

Вопросы к зачету

1. Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации
2. Роль коммуникаций в менеджменте
3. Содержание и основные элементы коммуникационного процесса
4. Управление организационными коммуникациями
5. Управление межличностными коммуникациями
6. Информационные технологии в деловых коммуникациях
7. Коммуникационная политика организации
8. Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи
9. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
10. Коммуникативные барьеры в общении.
11. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
12. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
13. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
14. Особенности деловой переписки.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Виды деловых совещаний и их характеристика.
18. Стратегия и тактика проведения переговоров.
19. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

[1] Приведены примеры из ФОС

20. Правила делового общения по телефону.
21. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
22. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
23. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
24. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
25. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
26. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
27. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
28. Особенности составления официально-деловых текстов.
29. Публичная речь
30. Особенности телефонной (электронной и т.д.) коммуникации и деловые отношения.
31. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи.
32. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
33. Манипуляции в общении и их характеристики.
34. Критика и комплименты в деловой коммуникации
35. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
36. Имидж делового человека
37. Приемы привлечения внимания аудитории
38. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
39. Формы деловой коммуникации
40. Межкультурная коммуникация

пример зачетного билета в Приложении 1

- **Тематика деловой/ролевой игры**

Деловая игра «Испорченный телефон»

Основная цель игровой деятельности – установление эффективных межличностных коммуникаций в процессе передачи информации, выявление и устранение причин искажения при передаче информации участниками игры.

Имитационная игра «Деловое совещание».

Краткое описание игры: Студентам предлагается подготовить совещание по тематике «Анализ текущей успеваемости студентов и методы ее улучшения». Выбрать ведущего совещания, секретаря, составить повестку, определить докладчиков, подготовить помещение, подготовить наглядные визуальные материалы, пояснить методы контроля за выполнением решений, принятым на совещании.

- **Задания для решения кейс-задания**

1. «Бесплатные номера связи спасают положение»

– Проанализируйте ситуацию, ответьте на вопросы.
– Насколько важной для этих компаний является коммуникативная обратная связь?
– В дополнение к бесплатным телефонным номерам как еще компания может улучшить коммуникации с клиентом?
– Что может предпринять организация, чтобы устранить внутренние препятствия к удовлетворению требований потребителя?

2. «Плохие тормоза»

– Проанализируйте ситуацию, ответьте на вопросы.
– Каким образом, используя основные положения теории коммуникаций, можно объяснить успех письменных ответов Мишель на поданные водителями рапорты?
– Дайте объяснения и примеры трех коммуникационных процессов, существующих в данной компании (нисходящих, восходящих и интерактивных).

- **Тематика эссе**

1. Мой опыт делового общения
2. Барьеры общения и способы их преодоления
3. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
4. Слагаемые эффективного делового общения
5. Деловое общение менеджера
6. Особенности делового общения в трудовом коллективе
7. Имидж делового человека
8. Факторы успеха в проведении делового совещания.
9. Электронные средства коммуникации и их использование в деловом взаимодействии.
10. Культура речи и деловое общение.

- **Примеры тестовых заданий**

Тема: Раздел I. Коммуникативная компетентность специалиста

1. Деловые коммуникации - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в …(легкий, один вариант ответа)

    1. служебной сфере
    2. сфере общения
    3. процессе взаимодействия
    4. личном плане

2. Специфической особенностью делового общения является…(легкий, один вариант ответа)

    1. неограниченность во времени
    2. регламентированность
    3. отсутствие норм и правил
    4. разговор по душам

3. Специфика делового общения обусловлена тем, что … (средний, несколько вариантов ответа)

    1. стороны выступают в не формальных статусах,
    2. оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности;
    3. оно является самоцелью,
    4. служит средством для достижения каких-либо других целей

4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным? (средний, несколько вариантов ответа)

    1. жесты;
    2. позы;
    3. мимика;
    4. контакт глаз
    5. письмо;

5. К вербальным средствам общения относятся… (средний, несколько вариантов ответа)

    1. устная речь;
    2. интонации голоса;
    3. письменная речь
    4. проксемика;
    5. мимика.

……

Тема: Раздел II. Формы деловой коммуникации

1. Важным элементом деловой беседы является умение… (средний, несколько вариантов ответа)

    1. говорить
    2. молчать

3. слушать
4. критиковать

2. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ (легкий, один вариант ответа)

1. развернутый
2. однозначный
3. двусмысленный
4. неопределенный

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров: (средний, несколько вариантов ответа)

1. необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. стараться интерпретировать реакции партнера;
3. как можно больше говорить самому;
4. владеть невербальными методами;
5. слушать собеседника, стараться выявить его интересы

4. Распределите по порядку основные этапы деловой беседы: (сложный, распределить по порядку)

1. принятие решения;
2. начало беседы;
3. завершение беседы.
4. аргументирование выдвигаемых положений;
5. информирование партнеров.

5. Деловая беседа может…(средний, несколько вариантов ответа)

1. предварять переговоры
2. вредить переговорам
3. быть их составной частью
4. способствовать конфликтной ситуации

- **Задание для контрольной работы (для заочной формы обучения)**

При выполнении данного задания необходимо проанализировать позиции различных авторов по двум теоретическим вопросам из предлагаемого списка тем и обосновать свою точку зрения.

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия людей.
2. Основные характеристики деловых коммуникаций.
3. Типы общения. Структура деловых коммуникаций.
4. Культура делового общения.
5. Культура речи делового человека.
6. Вербальная и невербальная информация в деловых коммуникациях.
7. Психологические механизмы воздействия на партнера в деловых коммуникациях.
8. Социальный статус и ролевое распределение позиций в деловом общении.
9. Роль переговоров в деловых коммуникациях, позиции и приемы в переговорах.
10. Психология ведения деловых бесед с партнерами.
11. Психология разрешения конфликтов на переговорах.
12. Уловки в ведении переговоров и их психологическая характеристика.
13. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
14. Понятие совместимости членов коллектива, типы совместимости.
15. Комплементы в деловой коммуникации.
16. Стиль и социально-психологические проблемы руководства.
17. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
18. Психологический климат трудового коллектива: его формирование и влияние на деловые коммуникации.
19. Этика деловых коммуникаций.
20. Имидж делового человека.

21. Профессиональное общение и его составляющие.
22. Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста.
23. Барьеры в общении и их преодоление.
24. Особенности деловых коммуникаций в разных странах.
25. Пространственная и психологическая дистанция между партнерами, необходимость организации пространства в деловом общении.
26. Культура ведения полемики.
27. Подготовка и проведение деловой беседы.
28. Телефон в деловом общении. Как добиться успеха.
29. Деловое совещание: подготовка и проведение.
30. Документационное обеспечение делового общения.

VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Положение об интерактивных формах обучения (http://www.rea.ru)
Положение об организации самостоятельной работы студентов (http://www.rea.ru)
Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (http://www.rea.ru)
Положение об учебно-исследовательской работе студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (http://www.rea.ru)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Контрольная работа / индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Формирование балльной оценки по дисциплине «Деловые коммуникации»

В соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом:

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен/ зачет)	40
ИТОГО	100

1. **Текущий рубежный контроль**

Расчет баллов по результатам текущего и рубежного контроля в 1 семестре:

Форма контроля	**Наименование раздела/ темы, выносимых на контроль**	**Форма проведения контроля (тест, контр. работа и др. виды контроля в соответствии с Положением)**	**Количество баллов, максимально**
1. Текущий и рубежный контроль	1. Коммуникации в организации	Устный опрос Групповая дискуссия	**1,0** **2,0**
	2. Управление коммуникациями	Устный опрос Анализ деловой ситуации	**1,0** **1,0**
	3. Деловые переговоры	Устный опрос Деловая игра	**1,0** **1,0**
	4. Деловое совещание. Публичное выступление	Письменный опрос Деловая игра	**1,0** **1,0**
	5. Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка	Письменный опрос Письменное задание	**1,0** **2,0**
	6. Развитие коммуникативных навыков	Письменная опрос Письменное домашнее задание	**1,0** **1,0**
	7. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций	Письменный опрос	**1,0**
	Рубежный контроль	Тестирование	**5,0**
ИТОГО			**20,0**

* - Тестирование студентов, которое включено в модульный график учебного процесса (рабочий учебный план) ***не включается*** в количество баллов, отводимых на проведение текущего и рубежного контроля.

2. **Творческий рейтинг**

Распределение баллов осуществляется по решению методической комиссии кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляются в виде следующей таблицы (в 1 семестре):

Наименование раздела/ темы дисциплины	**Вид работы**	**Количество баллов**
1. Коммуникации в организации	Индивидуальное творческое задание	**3**
2. Управление коммуникациями	Эссе	**2**
3. Деловые переговоры	Презентация	**2**
4. Деловое совещание. Публичное выступление	Индивидуальное творческое задание	**3**
5. Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка	Презентация	**2**
6. Развитие коммуникативных навыков	Презентация Эссе	**2** **2**
7. Факторы, влияющие на процесс коммуникаций	Презентация Эссе	**2** **2**
ИТОГО		**20**

3. Промежуточная аттестация

Зачет по результатам изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» в 1 семестре проводится в устной форме. Зачет осуществляется по билетам, включающим 2 теоретических вопроса. Возможно проведение зачета на основе выполнения индивидуальный исследовательской работы.

Оценка по результатам зачета выставляется исходя из следующих критериев:

теоретические вопросы – по 20 баллов каждый.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в семестре. Приведение суммарной балльной оценки к итоговой оценке производится следующим образом:

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

100-балльная система оценки	**Традиционная четырехбалльная система оценки**	**Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)**	**Критерии оценивания**
85 – 100 баллов	«отлично»	ОПК-4	**Знает верно и в полном объеме:** основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, различные технологии, правила и приемы эффективного общения, способы поддержки и использования электронных коммуникаций. **Умеет верно и в полном объеме:** осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе с использованием современных

			средств коммуникации. **Владеет навыками верно и в полном объеме:** делового общения, публичной и научной речи, ведения деловых переговоров, бесед, дискуссии, ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций.
70 – 84 баллов	«хорошо»	ОПК-4	**Знает с незначительными замечаниями:** основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, различные технологии, правила и приемы эффективного общения, способы поддержки и использования электронных коммуникаций. **Умеет с незначительными замечаниями:** осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации. **Владеет навыками с незначительными замечаниями:** делового общения, публичной и научной речи, ведения деловых переговоров, бесед, дискуссии, ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций.
менее 50 баллов	«неудовлетвори-тельно»	ОПК-4	**Не знает на базовом уровне:** основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций, различные технологии, правила и приемы эффективного общения, способы поддержки и использования электронных коммуникаций. **Не умеет на базовом уровне:** осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, в том числе с использованием современных средств коммуникации. **Не владеет на базовом уровне:** делового общения, публичной и научной речи, ведения деловых переговоров, бесед, дискуссии, ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций.

Приложение 1

Пример зачетного билета

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
“Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова”
Пермский институт (филиал)
Факультет Менеджмента
Кафедра Менеджмента и гуманитарных дисциплин

БИЛЕТ № 1
по дисциплине «Деловые коммуникации»

Направление «Менеджмент»
Профиль «Менеджмент организации»

1. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.	ОПК-4
2. Особенности деловой переписки.	ОПК-4

Утверждено на заседании кафедры «__» _____ 201__ года, протокол № ___

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

Приложение 2

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ЗАОЧНОЙ ФОРМЕ ОБУЧЕНИЯ И ПО УСКОРЕННОЙ НА БАЗЕ СПО ИЛИ ВО ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

№ п/п	Наименование разделов и тем	Контактные часы											Самостоятельная работа			Формы текущего/ рубежного контроля
		Аудиторные часы						Электронная форма обучения час (Элек)	Индивидуальные консультации (ИК)	Контактная работа по пром. аттестации (Катт)	Консультации перед экзаменом (КЭ)	Контактная работа по пром.аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	формы	часы	контроль	
		Лекции	Практи-ческие занятия	Лабораторные работы	Всего ауд.	в том числе интерактив-ные										
						формы	часы									
Семестр 1. Раздел 1. Деловые коммуникации																
1	Коммуникации в организации												Лит.	10		Контрольная работа, тестирование
2	Управление коммуникациями	2			2								Лит., П.з.	6		Контрольная работа, тестирование
Семестр 1. Раздел 2. Формы деловых коммуникаций																
3	Деловые переговоры		2		2	Д.и.	1						Лит.,	6		Анализ деловой ситуации, контрольная работа, тестирование
4	Деловое совещание. Публичное выступление		2		2	Д.и.	1						Лит., П.з.	10		Проверка творческих заданий, контрольная работа, тестирование
5	Письменная деловая коммуникация. Деловая переписка												Лит., П.з.	10		контрольная работа, тестирование
Семестр 1. Раздел 3. Коммуникативная компетентность специалиста																
6	Развитие коммуникативных навыков												Лит., П.з.	10		Контрольная работа, тестирование
7	Факторы, влияющие на процесс коммуникаций												Лит., П.з.	10		Контрольная работа, тестирование
Итого:		**2**	**4**		**6**		**2**					**0,25**		**62**	**3,75**	**Зачет**

Всего по дисциплине	**2**	**4**		**6**							**0,25**		**62**	**3,75**	

Карта обеспеченности дисциплины « Деловые коммуникации»
учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами

Кафедра Менеджмента и гуманитарных дисциплин
ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ, направленность (профиль) **«Менеджмент организации»**
Уровень подготовки прикладной бакалавриат

№п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Библиотека Пермского института (филиала) РЭУ им Г.В.Плеханова		Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт.)	Численность студентов (чел.)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1 (при наличии в ЭБС); или =(колонка 4/ колонка 7) (при отсутствии в ЭБС)
			количество печатных экземпляров (шт.)	наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС			
1	2	3	4	5	6	7	8
Основная литература							
1.	Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокора Е. И.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004277-0	X	да, ЭБС «ZNANIUM»	X	X	**1,0**
2.	Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова.	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2	X	да, ЭБС «ZNANIUM»	X	X	**1,0**
3.	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. —	2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7.	X	да, ЭБС «Юрайт»	X	X	**1,0**
	Всего						
Дополнительная литература							
1.	Дзялошинский, И. М.	М. : Издательство Юрайт, 2019.	X	да,	X	X	**1,0**

	Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. —	— 433 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3		ЭБС «Юрайт»			
2.	Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. —	М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0.	Х	да, ЭБС «Юрайт»	Х	Х	**1,0**
3.	Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак.	— М. : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1..	Х	да, ЭБС «Юрайт»	Х	Х	**1,0**
4.	Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. —	М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08210-4.	Х	да, ЭБС «Юрайт»	Х	Х	**1,0**
5.	Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г.Павлова, Е.Ю.Кашаева, 2-е изд	М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-369-01461-5, 100 экз.	Х	да, ЭБС «ZNANIUM»	Х	Х	**1,0**
	Всего						
Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы							

	Всего						

Зав.кафедрой _____ / И.И.Назипов /

«04» июня 2019 г.

Согласовано:

Зав. библиотекой _____/Л.Б. Любимова/

«04» июня 2019 г.