

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета экономики и
информационной безопасности
Т.А. Сафина
Протокол заседания Совета факультета
№ 2 « 01 » 09 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой экономики и менеджмента
Петрова А.Н. Петрова
Протокол заседания кафедры
№ 1 « 29 » 01 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине	Бизнес-коммуникации
	(наименование)
образовательная программа	38.03.02 Менеджмент «Финансовый менеджмент»
форма обучения	очная, заочная

ПРОГРАММА РАЗРАБОТАНА



ст. преп. Евдокимов Д.А.
(должность, Ф. И. О., ученая
степень, звание автора(ов)
программы)

Йошкар-Ола, 2017

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Структура и содержания дисциплины	8
3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации	23
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	30
5. Материально-техническое обеспечение дисциплины	32
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	33

1. Пояснительная записка

Цель изучения дисциплины: сформировать у студентов систематизированное представление о бизнес-коммуникациях как средстве сотрудничества, и взаимодействия; соответствующее понимание того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействиям; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), наклонности и стремления сотворчества и сотрудничества.

Место дисциплины в учебном плане:

Предлагаемый курс относится к обязательным дисциплинам вариативной части образовательной программы 38.03.02 Менеджмент. Финансовый менеджмент.

Дисциплина «Бизнес-коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Продолжает формирование общепрофессиональных компетенций:

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4) – 2/2 этап;

продолжает формирование профессиональных компетенций:

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1) – 2/2 этап;

начинает формирование профессиональных компетенций:

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2) – 1/1 этап;

продолжает формирование профессиональных компетенций:

умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12) – 2/2 этап.

Этапы формирования компетенций (очная форма):

Код компетенции	Формулировка компетенции	Учебная дисциплина	Семестр	Этап
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Культура речи и деловое общение	1	1
		Управление персоналом	3	2
		Бизнес-коммуникации		
		Производственная практика	6	3
		Производственная практика (преддипломная)	8	4

ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)	1,2	1
		Введение в профессию	1	
		Управление конфликтами	3	2
		Управление персоналом		
		Бизнес-коммуникации		
		Учебная практика	4	3
		Производственная практика	6	4
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Управление конфликтами	3	1
		Управление персоналом		
		Бизнес-коммуникации		
		Учебная практика	4	2
		Антикризисное управление	7,8	3
		Финансовое оздоровление компании	7,8	
		ГИА	8	3
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы	Культура речи и деловое общение	1	1
		Бизнес-коммуникации	3	2
		Автоматизированные системы		

	сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	управления 1С: Предприятие		
		Информационные технологии в менеджменте		
		Производственная практика (преддипломная)	8	3

Этапы формирования компетенций (заочная форма):

Код компетенции	Формулировка компетенции	Учебная дисциплина	Семестр	Этап
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Культура речи и деловое общение	1	1
		Управление персоналом	3	2
		Бизнес-коммуникации	8	3
		Производственная практика		4
ПК-1	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих	Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)	1,2	1
		Введение в профессию	1	2
		Управление персоналом	3	
		Бизнес-коммуникации	4	3
		Управление конфликтами		

	ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	Учебная практика	6	4
		Производственная практика	8	5
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Управление персоналом	3	1
		Бизнес-коммуникации		
		Управление конфликтами	4	2
		Учебная практика	6	3
		Антикризисное управление	9	4
		Финансовое оздоровление компании		
ГИА	10	5		
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Культура речи и деловое общение	1	1
		Автоматизированные системы управления 1С: Предприятие		
		Информационные технологии в менеджменте	3	2
		Бизнес-коммуникации		
		Производственная практика (преддипломная)	10	3

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ОПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приёмы и методы проведения разного рода мероприятий делового общения – выставок, переговоров, совещаний, приёмы деловой переписки и электронных коммуникаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести деловые
-------	---

	<p>переговоры, совещания, деловые беседы, осуществлять деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и приёмами проведения публичных выступлений, бесед, переговоров, совещаний и собраний; - навыками ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций.
ПК-1	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные теории мотивации, лидерства и власти. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.
ПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы разрешения конфликтных ситуаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать различные способы разрешения конфликтных ситуаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрешения конфликтных ситуаций различными способами.
ПК-12	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - источники, методы и системы сбора необходимой информации для расширения внешних и внутренних связей на предприятии и в организации, а также информации, предназначенной для обмена опытом. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, осуществлять реализацию проектов, направленных на развитие предприятия и организации в части деловых коммуникаций. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и навыками организации связей во внутренней и внешней среде компании, организации, органа государственного или муниципального управления; - навыками обмена опытом, реализации проектов, направленных на развитие организации, предприятия в части коммуникаций с деловыми партнёрами.

Формы текущего контроля успеваемости студентов: опрос по темам занятий, подготовка рефератов, практические задания, задачи.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

2. Структура и содержания дисциплины

Трудоемкость 4 зачетные единицы, 144 часа, из них:

очная форма обучения: 30 лекционных, 46 практических, 68 часов самостоятельной работы;

заочная форма обучения: 4 лекционных, 6 практических, 130 часов самостоятельной работы; 4 часа контроля.

2.1. Тематический план учебной дисциплины (очная форма)

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов по учебному плану				
		Всего	Виды учебной работы			
			Аудиторная работа			Самостоятельная работа
		Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и основные характеристики общения.	13	3	4	-	6
2	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения	13	3	4	-	6
3	Вербальная и невербальная коммуникация	13	3	4	-	6
4	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	13	3	4	-	6
5	Основные формы деловых коммуникаций	13	3	4	-	6
6	Деловая беседа	13	3	4	-	6
7	Деловые совещания и собрания	13	3	4	-	6
8	Ведение деловых переговоров	13	3	4	-	6
9	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	13	3	4	-	6
10	Этические нормы и этикет в деловом общении.	27	3	10	-	14
	Итого по дисциплине	144	30	46	-	68

(заочная форма)

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов по учебному плану				
		Всего	Виды учебной работы			
			Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	
1	2	3	4	5	6	7
1	Предмет и основные характеристики общения.	15	2	-	-	13
2	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения	15	2	-	-	13
3	Вербальная и невербальная коммуникация	15	-	2	-	13
4	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	15	-	2	-	13
5	Основные формы деловых коммуникаций	15	-	2	-	13
6	Деловая беседа	13	-	-	-	13
7	Деловые совещания и собрания	13	-	-	-	13
8	Ведение деловых переговоров	13	-	-	-	13
9	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	13	-	-	-	13
10	Этические нормы и этикет в деловом общении.	13	-	-	-	13
	Итого по дисциплине	140	4	6	-	130

2.2. Тематический план лекций:

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Предмет и основные характеристики общения.	3/2
2	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения	3/2
3	Вербальная и невербальная коммуникация	3/-
4	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	3/-
5	Основные формы деловых коммуникаций	3/-
6	Деловая беседа	3/-
7	Деловые совещания и собрания	3/-
8	Ведение деловых переговоров	3/-
9	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	3/-
10	Этические нормы и этикет в деловом общении.	3/-
	Итого по дисциплине	30/4

Содержание лекционных занятий

Тема: Предмет и основные характеристики общения.

План:

1. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
3. Коммуникация как обмен информацией.
4. Понятие коммуникативной компетентности.

Тема: Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения

План:

1. Характеристика понятия «деловая коммуникация».
2. Функции деловой коммуникации.

Тема: Вербальная и невербальная коммуникация

План:

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности.
2. Официально деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки.

Тема: Личность в деловом общении. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

План:

1. Имидж делового человека. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж.
2. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.

Тема: Основные формы деловых коммуникаций

План:

1. Инновационные (пресс-конференция, торги, презентация) формы деловой коммуникации.

Тема: Деловая беседа

План:

1. Понятие деловой беседы

Тема: Деловые совещания и собрания

План:

1. Общая характеристика собраний и совещаний

Тема: Ведение деловых переговоров

План:

1. Психология деловых переговоров

Тема: Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций

План:

1. Спор как форма деловых коммуникаций

Основная литература

1.Рубин, Ю.Б. Управление собственным бизнесом : учебник / Ю.Б. Рубин. - 14-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2016. - 977 с. : ил., табл. - (Университетская серия). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455433> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2.Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255819> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Дополнительная литература

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)
2. Кузнецов И. Н.. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / М.:Дашков и Ко,2015. -196с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)
3. Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю.. Международные деловые переговоры: учебное пособие / М.:Финансы и статистика,2014. -400 с.

2.3. Тематический план практических (семинарских) занятий

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Предмет и основные характеристики общения.	4/-
2	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения	4/-
3	Вербальная и невербальная коммуникация	4/2
4	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	4/2
5	Основные формы деловых коммуникаций	4/2
6	Деловая беседа	4/-
7	Деловые совещания и собрания	4/-
8	Ведение деловых переговоров	4/-
9	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	4/-
10	Этические нормы и этикет в деловом общении.	10/-
	Итого по дисциплине	46/6

Семинарские занятия по темам

Тема: Предмет и основные характеристики общения

План:

1. Структура коммуникационного процесса.
2. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении.
3. Общение, его типы, каналы и средства.
4. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса

Тема: Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения

План:

1. Коммуникация как форма управления организацией.
2. Виды коммуникаций в организациях

Тема: Вербальная и невербальная коммуникация

План:

1. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.

2. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.

Бутики Христорара

Жанна Христорар только что получила университетскую степень бакалавра по направлению «Менеджмент» и сразу же включилась в работу компании своего отца. Ее отец Богдан Христорар является владельцем и президентом компании «Бутики Христорара» Компания владела сетью из 12 магазинов модной женской одежды в ряде крупных городов России. Компанию еще в конце перестройки основал дед Жанны. Связи и опыт деда, долгое время работавшего в сфере советской торговли, и последние 10 лет деятельности ее отца в области женской одежды, их умение покупать и продавать эту одежду превратили компанию из одного магазина в центре Москвы в достаточно большую сеть магазинов. Управленческий стиль Богдана Христорара, по сути, был продолжением стиля его отца. Оба

получили образование при старой системе, один – торговое, другой – политехническое. Богдан знал, что и как он делает. Он был горд тем, что способен «держать руку на пульсе» всех деталей по покупке, рекламе и управлению магазинами. Каждый из менеджеров его магазинов, равно как и члены правления, встречались с ним каждые две недели в Москве. Между этими встречами Богдан тратил два – три дня каждой недели на посещение своих магазинов и работу с их менеджерами.

Однако главной его заботой было то, как люди коммуницируют и как они смотивированы к работе. Он отмечал, что на заседаниях, которые он проводил, все его менеджеры и специалисты слушают его очень внимательно. Тем не менее от суждений, которые они делали, его начала беспокоить мысль: слышат ли они его или просто внимательно слушают. Как результат, ряд его указаний точно не выполнялись магазинами. Он часто сам правил документацию и рекламные проспекты. В некоторых магазинах работники поговаривали о вступлении в профсоюз. Нередко приходилось слышать то, что ему совсем не нравилось. Так, ему стало известно, что многие работники компании, включая некоторых менеджеров, знают, что пытается делать его компания, и уверены, что они могли делать дело лучше, если бы имели шанс говорить непосредственно с Богданом и его ближайшим окружением. Сам Богдан чувствовал, что многие его менеджеры, так же как и служащие магазинов, делали свою работу без каких-нибудь реальных усилий в творчестве, без изобретательности и энтузиазма. Его, кроме того, интересовало, почему некоторые его лучшие работники увольнялись и устраивались на работу к конкурентам.

Когда дочь пришла к нему, чтобы занять должность его специального помощника, он сказал: «Жанна, меня беспокоит происходящее в компании. Очевидно, что это проблема коммуникации и мотивации. Я знаю, что ты изучала менеджмент в университете. Я слышал, как ты говорила о проблемах барьеров и техники коммуникации. Ты называла имена Маслоу, Герцберга, Врума, МакКлелланда и других, кто много знает в области мотивации. Конечно, я сомневаюсь, что эти «психологи» знают достаточно в бизнесе. Вместе с тем я знаю о мотивации людей то, что главное – деньги, хороший начальник и хорошие условия работы. Может быть, ты знаешь что-то еще, что поможет мне? Я надеюсь на это. За

твое обучение в университете я заплатил немало денег. Так что ты могла бы мне предложить?»

Вопросы к ситуации:

1. Как тот бизнес, в котором находилась компания, определял политику в области коммуникации?
2. Какой управленческий стиль преобладал у отца и деде Жанны и как он влиял на решение проблем межличностной и организационной коммуникации в компании?
3. Какие формы коммуникации с подчиненными преимущественно использовал Христодар – отец?
4. Где у Христодара-отца происходил сбой в коммуникационном процессе?
5. Какие коммуникационные барьеры имели место в компании? Какие меры вы предложили бы для их устранения?
6. Какие коммуникационные сети использовались Христодаром-отцом во взаимодействии с подчиненными?
7. Какой коммуникационный стиль преимущественно использовал Христодар-отец в общении с подчиненными?
8. Какие невербальные формы коммуникации использовал Христодар-отец и были ли они эффективными?
9. Как решение вопросов коммуникации в данной ситуации связано с решением проблем мотивации?
10. Как бы вы на месте Жанны ответили отцу на его монолог?

Тема: Личность в деловом общении. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

План:

1. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
2. Этикет. Визитные карточки.

Задача

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Тема: Основные формы деловых коммуникаций

План:

1. Традиционные (деловой разговор, деловое совещание, деловые переговоры, публичная речь, деловая беседа по телефону, дискуссия, полемика, дебаты, спор.);

Тема: Деловая беседа

План:

1. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы

Задача

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Тема: Деловые совещания и собрания

План:

1. Виды и типы совещаний

Тема: Ведение деловых переговоров

План:

1. Технология деловых переговоров

Задание

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции

партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

Тема: Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций

План:

1. Деловая дискуссия

Тема: Этические нормы и этикет в деловом общении.

1. Универсальные этические нормы.
2. Этические нормы и этикет в деловом общении. Управленческая этика.
3. Защита деловой информации как аспект делового этикета.
4. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.
5. Классификации коммуникативных барьеров.
6. Понятие делового этикета. Этика общения в условиях конфликта.

Основная литература

1.Рубин, Ю.Б. Управление собственным бизнесом : учебник / Ю.Б. Рубин. - 14-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2016. - 977 с. : ил., табл. - (Университетская серия). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455433> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2.Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255819> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Дополнительная литература

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Кузнецов И. Н.. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / М.:Дашков и Ко,2015. -196с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

3. Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю.. Международные деловые переговоры: учебное пособие / М.:Финансы и статистика,2014. -400 с.

2.4. Тематический план для самостоятельной работы

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Предмет и основные характеристики общения.	6/13
2	Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения	6/13
3	Вербальная и невербальная коммуникация	6/13
4	Личность в деловом общении Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	6/13
5	Основные формы деловых коммуникаций	6/13
6	Деловая беседа	6/13
7	Деловые совещания и собрания	6/13
8	Ведение деловых переговоров	6/13
9	Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций	6/13
10	Этические нормы и этикет в деловом общении.	14/13
	Итого по дисциплине	68/130

Вопросы для самостоятельной работы

Тема 1. Предмет и основные характеристики общения.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что понимается под понятием деловой коммуникации?
2. Что является предметом общения?
3. Каковы основные характеристики общения?

Тема 2. Общение как коммуникация. Анализ структуры делового общения

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы основные элементы коммуникаций?
2. Что представляет собой процесс коммуникаций, основные этапы.
3. Что относится к коммуникативным барьерам?
4. Какие принципы делового общения выделяют?
5. Какие методы защиты от манипуляций в деловом общении существуют?

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникации

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие стереотипы и установки выделяют при восприятии партнера по общению?
2. Каковы концепции личности и как ведется их учет в деловом общении?
3. Каков коммуникативный потенциал личности?
4. Какие выделяют факторы, определяющие поведение человека в организации?

Тема 4. Личность в деловом общении. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что представляет собой индивидуальный уровень организационного поведения?
2. Дайте понятие и раскройте содержание терминов: взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
3. Что понимается под личностью в деловом общении?
4. Как определяются индивидуальные различия коммуникативной деятельности?

Тема 5. Основные формы деловых коммуникаций

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие основные формы деловых коммуникаций выделяют?
2. Что понимается под деловыми коммуникациями?
3. Что представляет собой технология общения?
4. Как аргументировать свои доводы, свои мысли при ведении деловой беседы?
- 5.

Тема 6. Деловая беседа

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что понимается под деловой беседой?
2. Охарактеризуйте фазу принятия решения как завершающую фазу беседы.
3. Что представляет собой деловая беседа как форма деловой коммуникации?

Тема 7. Деловые совещания и собрания

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каким образом необходимо готовится к деловым совещаниям и беседам?
4. Как нужно себя вести в деловых совещаниях? Какие правила поведения нужно соблюдать?

Тема 8. Ведение деловых переговоров

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какова структура деловых переговоров?
2. Что понимается под речевой стратегией и тактикой?
3. Какие критерии эффективных переговоров выделяют?

Тема 9. Деловая дискуссия и спор как форма деловых коммуникаций

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Как правильно завершать деловые переговоры?
5. Какие виды дискуссий выделяют?
6. Как организовать проведение дискуссии?
7. Перечислите общие правила проведения дискуссии.
8. Что представляет собой обратная связь в процессе коммуникации?

Тема 10. Этические нормы и этикет в деловом общении

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какова роль этических норм и этикета в деловом общении?
2. Какие этические нормы и правила этикета должны соблюдаться в деловом общении?

Основная литература

1. Рубин, Ю.Б. Управление собственным бизнесом : учебник / Ю.Б. Рубин. - 14-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2016. - 977 с. : ил., табл. - (Университетская серия). [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455433> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255819> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Дополнительная литература

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Кузнецов И. Н.. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / М.: Дашков и Ко, 2015. - 196 с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

3. Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю.. Международные деловые переговоры: учебное пособие / М.: Финансы и статистика, 2014. - 400 с.

Тематика рефератов

1. Основные принципы этики служебных взаимоотношений.
2. Психологические особенности делового общения.
3. Суть деловых отношений.
4. Историческая основа делового этикета.
5. Речевые формулы обращения.
6. Этикет знакомства.
7. Визитная карточка в деловом общении.
8. Особенности служебных взаимоотношений.
9. Деловые отношения и культура устной речи.
10. Роль интонации и тембра голоса в устном общении.
11. Деловые отношения и культура письменной речи.
12. Функциональные стили письменной речи.
13. Невербальные средства общения.
14. Подготовка и проведение переговоров.
15. Тактика проведения переговоров.
16. Особенности деловых контактов с представителями иностранных фирм.
17. Правила этикета как выражение уважения, чести и достоинства человека, общественных правил приличия.
18. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.
19. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.
20. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д.
21. Переписка с зарубежными партнерами
22. Коммуникативная деятельность и ее основные аспекты.
23. Эффективная деловая коммуникация.
24. Элементы коммуникации.
25. Качества эффективной коммуникации.
26. Принципы эффективной коммуникации.
27. Особенности передачи жесткого сообщения.

28. Выбор стиля и тона общения.
29. Предоставление и получение обратной связи как искусство.
30. Принципы предоставления обратной связи коллегам и подчиненным.
31. Получение обратной связи.
32. Подготовка деловой встречи.
33. Участие в деловой встрече.
34. Барьеры при получении сообщений, направленных на изменение.
35. Принципы изменений сверху.
36. Роль межкультурной коммуникации в современном мире.
37. Три типа культур: моноактивные, полиактивные и реактивные.
38. Работа менеджера в условиях иной культуры.
39. Этический менеджмент в организации
40. Виды, роль и преимущества электронной коммуникации
41. Правила сетевого этикета.
42. Этикет общения по электронной почте
43. Принципы подготовки пресс-релиза
44. Роль и задачи менеджера по налаживании связей с общественностью через СМИ.
45. Основные элементы письменного текста.
46. Языковые средства обеспечения выразительности письменного текста.
47. Подготовка к устной коммуникации.
48. Структура устного выступления.
49. Принципы эффективного устного выступления.
50. Выступление в составе группы.
51. Правила работы с вопросами и ответами
52. Барьеры коммуникации в межличностном деловом общении и на уровне организации
53. Принципы преодоления барьеров коммуникации
54. Принципы рациональной организации времени
55. Методы определения приоритетов

Средство оценивания: реферат

Шкала оценивания:

Реферат оценивается по 100-балльной шкале. Баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

86-100 баллов – «отлично»;

70- 85 баллов – «хорошо»;

51-69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Критерии	Показатели
1. Новизна реферированного текста. Максимальная оценка – 20 баллов	актуальность проблемы и темы; – новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; – наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы. Максимальная оценка – 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> – соответствие плана теме реферата; – соответствие содержания теме и плану реферата; – полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; – обоснованность способов и методов работы с материалом; – умение работать с историческими источниками и литературой, систематизировать и структурировать материал; – умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
<p>3. Обоснованность выбора источников и литературы. Максимальная оценка – 20 баллов</p>	<p>круг, полнота использования исторических источников и литературы по проблеме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов, интернет-ресурсов и т. д.).
<p>4. Соблюдение требований к оформлению. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<p>правильное оформление ссылок на использованные источники и литературу;</p> <ul style="list-style-type: none"> – грамотность и культура изложения; – использование рекомендованного количества исторических источников и литературы; – владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; – соблюдение требований к объему реферата; – культура оформления: выделение абзацев, глав и параграфов
<p>5. Грамотность. Максимальная оценка – 15 баллов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; – отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; – литературный стиль.

Распределение трудоемкости СРС при изучении дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к экзамену	13/26
Проработка конспекта лекций	12/25
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	13/25
Проработка учебной литературы	15/29
Написание рефератов	13/25
Контроль	-/4

3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации

При проведении зачета по дисциплине «Бизнес-коммуникации» может использоваться устная или письменная форма проведения.

Примерная структура зачета по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

1. устный ответ на вопросы

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

2. выполнение тестовых заданий

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

3. выполнение практических заданий

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах бизнес-коммуникации, знание классической и современной литературы.

Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

Критерии оценивания ответов

	Устный ответ	Практическое задание	Тестовые задания
<i>зачтено</i>	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме; показ значения разработки данного теоретического вопроса для практики	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
<i>не зачтено</i>	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применять знания для решения практического задания.	До 50 % правильно выполненных заданий

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций приведены в таблице.

Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций

Шкала	Шкала оценивания	Шкала оценивания
-------	------------------	------------------

оценивания		
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно»

Отметка за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

Рекомендации по проведению зачета

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой.

Перечень вопросов к зачету

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. Вербальные средства делового общения.

10. Невербальная система делового общения.

11. Структура делового общения.

12. Цикличность процесса делового общения

13. Основные виды делового общения.

14. Основные правила делового общения.

15. Этапы делового общения.

16. Особенности деловых переговоров и их характер.

17. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.

18. Структура и типология конфликтов.

19. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

20. Социально-психологическая диагностика конфликта.

21. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.

22. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.

23. Предпосылки формирования этики делового общения.

24. Универсальные этические принципы делового общения.

25. Этика делового общения в организации.

26. Этические проблемы делового общения.

27. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.

28. Социальные функции профессиональной этики.

29. Способы повышения нравственного уровня делового общения.

30. Общие правила оформления документов в деловом общении.

31. Виды деловой корреспонденции.

32. Культура общения по телефону.

33. Личностные особенности персонала в деловом общении.

34. Соотношение понятий «общение» и «личность».

35. Социально-психологические функции делового общения.

36. Особенности деловых переговоров.

37. Особенности деловой беседы.

38. Активное и пассивное владение словом.

39. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

40. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
41. Письменная и устная деловая речь.
42. Формы и принципы управленческого общения.
43. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
44. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение». Стратегии и тактики общения.
45. Коммуникативные барьеры делового общения.
46. Документ как основная форма делового общения.
47. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

Тест по дисциплине «Бизнес-коммуникации»

Вариант 0

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

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

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

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

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

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

Вопрос 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.

Вопрос 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.

Вопрос 6. 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.

Вопрос 7. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 8. *Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –*

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

Вопрос 9. *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.

Вопрос 10. *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.

Вопрос 11. *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.

Вопрос 12. *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

Вопрос 13. *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.

Вопрос 14. *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.

Вопрос 15. *Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?*

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;

4. ироничная;
5. насмешливая.

Вопрос 16. 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.

Перечень практических заданий

Задача 1. Ситуация в переговорах

Виктор Третьяков отличный работник. За несколько месяцев он сделал работу, для выполнения которой любому другому сотруднику потребовалось бы не меньше года. Иногда он засиживался за компьютером до 3 – 4 часов утра, но Виктору нравилось находить красивые решения очень сложных задач. Руководители и коллеги привыкли, что его больше интересует сама работа, а не материальное вознаграждение за нее. И вот проект блестяще завершен. Виктора поблагодарили. Все коллеги научились работать с его новой системой, и она принесла неплохие доходы компании. А затем наступили будни. Простые ежедневные задания. И вдруг Виктор обнаружил, что его зарплата значительно ниже, чем у тех коллег, чей вклад в результаты деятельности компании невелик. Виктор решил обсудить сложившуюся ситуацию с двумя учредителями предприятия один из которых является президентом компании, а другой – исполнительным директором. Встречу назначили заранее.

Задание

Представьте себя на месте Виктора Третьякова и подготовьтесь к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

Задача 2. Оцените следующие за ним утверждения как истинные или ложные.

Текст:

Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно.

1. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.
2. Грабитель не требовал денег.
3. Владелец магазина собрал содержимое кассы.
4. В кассе были деньги, но не сказано, сколько.
5. Грабитель потребовал деньги торговца.
6. В событиях принимали участие три человека: владелец магазина, человек, который потребовал денег, и полицейский.

Задача 3. Найдите в предложениях просторечные слова, замените их подходящими по стилю синонимами.

1. К счастью для Чичикова, на подмогу ему пришел капитан-исправник.
2. Вперед я хочу кратко остановиться на сюжете повести.
3. Простакова всячески стращает Софью.
4. В брошюре содержались дельные советы о том, как надлежит обращаться с прибором.
5. Электричка до Пушкина отправлением 12 часов 10 минут отменяется

б. Трудно понять, почему ученый допустил такую промашку.

Задача 4. Найдите в предложениях иноязычные слова-варваризмы. Правильно ли они употреблены? Замените их подходящими по смыслу русскими словами.

1. *Перед читателем проходит целая армада ярких представителей народа.*
2. *Писателю удалось продемонстрировать подлинную сущность Половцевых.*
3. *Особенности поэтической речи лимитируются общезыковыми нормами.*
4. *Хотя в романе Базаров и одинок, в жизни количество его единомышленников прогрессирует.*
5. *Иллюстрации хорошо имитируют главные эпизоды повестей.*

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1.Рубин, Ю.Б. Управление собственным бизнесом : учебник / Ю.Б. Рубин. - 14-е изд., перераб. и доп. - Москва : Университет «Синергия», 2016. - 977 с. : ил., табл. - (Университетская серия). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=455433> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2.Шарков, Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации : учебник / Ф.И. Шарков ; Международная академия бизнеса и управления, Институт современных коммуникационных систем и технологий. - 4-е изд., перераб. - Москва : Дашков и Ко, 2013. - 488 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=255819> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Дополнительная литература

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление: учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 129 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Кузнецов И. Н.. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / М.:Дашков и Ко,2015. -196с. (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

3. Трухачев В. И., Лякишева И. Н., Михайлова К. Ю.. Международные деловые переговоры: учебное пособие / М.:Финансы и статистика,2014. -400 с.

Интернет – ресурсы

1. Агентство международных коммуникаций - <http://ica-amk.com/>
2. Международный центр исследований бизнес-коммуникаций - www.icbcr.ru
3. Международный Центр Кросскультурных Коммуникаций - <http://crossculture.ru/library/whatis>
4. Российская коммуникативная ассоциация - <http://www.russcomm.ru/>
5. Центр кросскультурных коммуникаций - <http://www.initiative.ru/cross-cultural%20communications%20center.htm>

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
3. Информационно-образовательный портал АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - «Консультант Плюс» и «Гарант» (доступ к электронным правовым системам осуществляется на основе договора о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договора с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г.)
 - Windows 10 Education (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium);
 - Windows 7 Professional (Средства для разработки и проектирования, доступные по подписке Microsoft Imagine Premium);

- Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License);
- Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License);
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия №17E0-171117-092646-487-711,
договор №Tr000171440 от 17.07.2017 г.).

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническую базу для проведения лекционных и практических занятий по дисциплине составляют:

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в соответствии с расписанием)	переносной ноутбук, мультимедийный проектор, экран	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г., Windows 10 Education, Windows 8, Windows 7 Professional (Microsoft Open License), Office Standart 2007, 2010 (Microsoft Open License), Office Professional Plus 2016 (Microsoft Open License), Kaspersky Endpoint Security (Лицензия №17Е0-171117-092646-487-711, договор №Tr000171440 от 17.07.2017 г.).
Помещение для самостоятельной работы, каб. 306	Автоматизированные рабочие места (ASUSTeK COMPUTER INC. H110M-R/Intel(R) Celeron(R) CPU G3930 @ 2.90GHz/4096.00 (DIMM_A1-4096.00))	СПС «Консультант Плюс», СПС «Гарант» (договор о сотрудничестве от 23.09.2013 г. с ЗАО «Компьютерные технологии» (ПС Гарант)), регистрационный лист зарегистрированного пользователя ЭПС «Система ГАРАНТ» от 16.02.2012 г. №12-40272-000944; договоры с ООО «КонсультантПлюс Марий Эл» №2017-СВ-4 от 28.12.2016 г. Windows 7 Professional (Microsoft Open License). Sys Ctr Endpoint Protection ALNG Subscriptions VL OLVS E 1Month AcademicEdition Enterprise Per User (Сублиц. договор № Tr000171440 от 17.07.2017). Office Standart 2010 (Microsoft Open License). Архиватор 7-zip (GNU LGPL). Adobe Acrobat Reader DC (Бесплатное ПО). Adobe Flash Player (Бесплатное ПО). Project Expert 7, версия Tutorial, сетевая, 15 рабочих мест (Лиценз. договор 0269/2П-06 от 14.10.2009). Программный комплекс Компьютерная деловая игра БИЗНЕС-КУРС: Максимум. Версия 1. (Сублиценз. договор Tr000195746 от 17.10.2017)

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для подготовки к лекционным занятиям

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные для понимания темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

В ходе лекционных занятий необходимо:

– вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

– дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой – в ходе подготовки к семинарам изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы.

– подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Готовясь к докладу или реферативному сообщению, обращаться за методической помощью к преподавателю, составить план-конспект своего выступления, продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.

– своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании контрольных (РГР), курсовых и выпускных квалификационных работ.

Методические указания для подготовки к практическим (семинарским) занятиям

Начиная подготовку к семинарскому занятию, необходимо, прежде всего, обратить внимание на конспект лекций, разделы учебников и учебных пособий, которые способствуют общему представлению о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Подготовка к семинарскому занятию включает 2 этапа:

- 1й этап - организационный;
- 2й этап - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:
 - уяснение задания, выданного 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 часть. Остальная её 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, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к занятиям рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретает практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Готовясь к консультации, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные положения выступления.

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемого материала, выделить основные положения и проследить их логику. Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе. Важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал.

Большое значение имеет совершенствование навыков конспектирования. Преподаватель может рекомендовать студентам следующие основные формы записи плана (простой и развернутый), выписки, тезисы. Результаты конспектирования могут быть представлены в различных формах.

План - это схема прочитанного материала, краткий (или подробный) перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

Конспект - это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов.

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Ввиду трудоемкости подготовки к семинару следует продумать алгоритм действий, еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Необходимо следить, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускать и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного.

Выступления других обучающихся необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки. При этом обратить внимание на то, что еще не было сказано, или поддержать и развить интересную мысль, высказанную выступающим студентом. Изучение студентами фактического материала по теме практического занятия должно осуществляться заблаговременно. Под фактическим материалом следует понимать специальную литературу по теме занятия, систему нормативных правовых актов, а также арбитражную практику по рассматриваемым проблемам. Особое внимание следует обратить на дискуссионные теоретические вопросы в системе изучаемого вопроса: изучить различные точки зрения ведущих ученых, обозначить противоречия современного законодательства. Для систематизации основных положений по теме занятия рекомендуется составление конспектов.

Обратить внимание на:

- составление списка нормативных правовых актов и учебной и научной литературы по изучаемой теме;
- изучение и анализ выбранных источников;
- изучение и анализ арбитражной практики по данной теме, представленной в информационно-справочных правовых электронных системах и др.;
- выполнение предусмотренных программой заданий в соответствии с тематическим планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы;

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины для самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы студентов зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов на ее изучение, вида заданий для самостоятельной работы студентов, индивидуальных особенностей студентов и условий учебной деятельности.

При этом преподаватель назначает студентам варианты выполнения самостоятельной работы, осуществляет систематический контроль выполнения студентами графика самостоятельной работы, проводит анализ и дает оценку выполненной работы.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа обучающихся в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций, выполнение контрольных работ;
- решение задач;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;
- защиту выполненных работ;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;
- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- изучения учебной и научной литературы;
- изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных);
- решения задач, выданных на практических занятиях;
- подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.;
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.
- подготовки к семинарам устных докладов (сообщений);
- подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя;
- выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом;
- выполнения выпускных квалификационных работ и др.
- выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях;
- проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов;
- написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы.