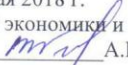


АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Совета факультета
экономики и информационной безопасности
Протокол заседания Совета факультета
№ 12 « 18 » июня 2018 г.
Декан факультета экономики и
информационной безопасности
_____ Т.А. Сафина

ОДОБРЕНО
на заседании кафедры экономики и
менеджмента
Протокол заседания кафедры
№ 10 « 29 » мая 2018 г.
Зав. кафедрой экономики и
менеджмента  А.Н. Петрова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине _____ Деловые коммуникации
(наименование)
образовательная программа _____ 38.03.05 Бизнес-информатика, «Электронный бизнес»
форма обучения _____ очная, заочная

ПРОГРАММА РАЗРАБОТАНА



доцент, канд. экон. наук, доцент
Павлова Я.Ю.
(должность, Ф. И. О., ученая
степень, звание автора(ов)
программы)

Йошкар-Ола, 2018

Содержание

1. Пояснительная записка.....	3
2. Структура и содержания дисциплины	7
3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации	24
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	31
5. Материально-техническое обеспечение дисциплины	32
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	33

1. Пояснительная записка

Цель изучения дисциплины: подготовка бакалавров, обладающими теоретическими знаниями и практическими навыками в области деловой коммуникации.

Место дисциплины в учебном плане:

Предлагаемый курс относится к базовой части образовательной программы 38.03.05 Бизнес-информатика. Электронный бизнес.

Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

продолжает формирование общекультурной компетенции:

способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5) – 2/2 этап;

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6) – 2/2 этап.

Этапы формирования компетенции (очная форма обучения)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Учебная дисциплина	Семестр	Этап
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Культура речи и деловое общение	1	1
		Иностранный язык	2,3	2
		Деловые коммуникации	2	
		Психология публичных выступлений		
		Иностранный язык в сфере информационных технологий	4	3
		Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	5	4
		Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	7	5
		Производственная практика (преддипломная практика)	8	6
		Защита выпускной квалификационной работы, включая		

		подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Менеджмент	1	1
		Деловые коммуникации	2	2
		Психология публичных выступлений		
		Социально-психологическая адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	3	3
		Культурология и религиоведение	4	4
		Социология		
		Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	5

**Этапы формирования компетенции
(заочная форма обучения)**

Код компетенции	Формулировка компетенции	Учебная дисциплина	Семестр	Этап
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Культура речи и деловое общение	1	1
		Психология публичных выступлений		
		Иностранный язык	2,3	2
		Деловые коммуникации	2	
		Иностранный язык в сфере информационных технологий	4	3
		Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	6	4

		Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	8	5
		Производственная практика (преддипломная практика)	10	6
		Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Психология публичных выступлений	1	1
		Менеджмент	2	2
		Деловые коммуникации		
		Социально-психологическая адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью		
		Социология	3	3
		Культурология и религиоведение	6	4
		Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	10	5

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

ОК-5	<p>Знать: основные формы делового общения, нормы делового разговора, нормы общения, вербальных коммуникаций; правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях;</p> <p>Уметь: - логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;</p> <p>Владеть:</p>
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками грамотной устной и письменной речи на русском и иностранном языках - навыками коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - принципы командообразования; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - основные теории и концепции коммуникативного взаимодействия; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - выстраивать организационные коммуникации с использованием языковых средств научного стиля; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками толерантного восприятия социальных культурных различий; - навыками работы в команде и выполнения различных ролей; - основными навыками и приемами делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении; способностью ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения; - основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д. с использованием языковых средств научного стиля;

Формы текущего контроля успеваемости студентов: устный опрос, доклад.

Формы промежуточной аттестации: зачет.

2. Структура и содержания дисциплины

Трудоемкость 2 зачетные единицы, 72 часа, из них:

очная форма обучения: 12 лекционных, 24 практических занятий, 36 часов самостоятельной работы.

заочная форма обучения: 2 лекционных, 4 практических, 62 часа самостоятельной работы, 4 часа контроль.

2.1. Тематический план учебной дисциплины (очная форма обучения)

№ 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	Этика делового общения: основные аспекты.	8	2	2		4
2	Коммуникации в управлении и структура общения.	6	-	2		4
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	6	2	2		2
4	Психологические основы делового общения.	6	2	2		2
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	6	-	2		4
6	Язык делового общения.	8	2	2		4
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	8	2	2		4
8	Защита деловой информации как аспект делового общения.	8	-	4		4
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	8	2	2		4
10	Документационное обеспечение делового общения.	8	-	4		4
	Итого по курсу:	72	12	24	-	36

(заочная форма обучения)

№ 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	Этика делового общения: основные аспекты.	12	2	2		8
2	Коммуникации в управлении и структура общения.	8	-	2		6
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	6	-	-		6
4	Психологические основы делового общения.	6	-	-		6
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	6	-	-		6
6	Язык делового общения.	6	-	-		6
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	6	-	-		6
8	Защита деловой информации как аспект делового общения.	6	-	-		6
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	6	-	-		6
10	Документационное обеспечение делового общения.	6	-	-		6
	Итого по курсу:	68	2	4	-	62

2.2. Тематический план лекций:

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Этика делового общения: основные аспекты.	2/2
2	Коммуникации в управлении и структура общения.	-/-
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	2/-
4	Психологические основы делового общения.	2/-
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	-/-
6	Язык делового общения.	2/-
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	2/-
8	Защита деловой информации как аспект делового общения.	-/-
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2/-
10	Документационное обеспечение делового общения.	-/-
	Итого по курсу	12/2

Содержание лекционных занятий

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.

План:

1. Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей.
2. Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции.
3. Этические проблемы деловых отношений.
4. Виды делового общения.
5. Основные принципы делового общения.
6. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.
7. Деловое общение как управленческая категория.

Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

План:

1. Личность в организации.
2. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта.
3. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.

4. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
5. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы.
6. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Тема 4. Психологические основы делового общения.

План:

1. Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).
2. Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов.
3. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.
4. Специфика деятельности в экстремальных условиях.
5. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность.
6. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация).
7. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

Тема 6. Язык делового общения.

План:

1. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения.
2. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.
3. Письменная и устная деловая речь.
4. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке.
5. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.
6. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.

План:

1. Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения.
2. Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице.
3. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.
4. Руководитель как субъект управленческого воздействия.
5. Формы и принципы управленческого общения.

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций

План:

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

2. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание.
3. Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.
4. Правила аргументации в деловом общении.
5. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов.
6. Эффективность вопросов в деловом общении.
7. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.

План:

1. Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.
2. Типичные ошибки в языке и стиле документов.
3. Документ как основная форма делового общения.
4. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.
5. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
6. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма.

Основная литература

Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (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.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)
2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 141 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Информационно-справочные системы, профессиональные базы данных и интернет-ресурсы

1. Национальная энциклопедическая служба России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://terme.ru/about.html>
2. Словари и энциклопедии ON-Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/>
3. Тематический словарь Глоссарий. Ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.glossary.ru/>
4. Архив журнала «Логос» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.html>

5. Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>
6. Культура письменной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.grammar.ru
7. Русский язык и русский мир от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russian-world.info/kultura-rechi>
8. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru>
9. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: русский язык для всех - <http://www.gramota.ru>
10. Профессиональная база данных по бизнес-информатике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://dorlov.blogspot.ru/p/blog-page_3151.html
11. 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

2.3. Тематический план практических (семинарских) занятий

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Этика делового общения: основные аспекты.	2/2
2	Коммуникации в управлении и структура общения.	2/2
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	2/-
4	Психологические основы делового общения.	2/-
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	2/-
6	Язык делового общения.	2/-
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	2/-
8	Защита деловой информации как аспект делового общения.	4/-
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2/-
10	Документационное обеспечение делового общения.	4/-
	Итого по курсу	24/4

Содержание практических занятий

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.

План:

1. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.
2. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.
3. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.
4. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.
5. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.
6. Деловое общение как управленческая категория.

Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.

План:

1. Структура общения.

2. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения.
3. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.
4. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне.
5. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.
6. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.
7. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

План:

1. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.
2. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.
3. Условия и способы понимания людьми друг друга.
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
5. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
6. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».
7. Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

Тема 4. Психологические основы делового общения.

План:

1. Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов.
2. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
3. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.
4. Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык.
5. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения.
6. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.
7. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.

Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

План:

1. Основные виды делового общения.
2. Убеждающая коммуникация.
3. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.
4. Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.

5. Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер.
6. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
7. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.
8. Организация и порядок проведения делового совещания. Структура деловой беседы.
9. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

Тема 6. Язык делового общения.

План:

1. Письменная и устная деловая речь.
2. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
3. Культура речи в деловом общении.
4. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.
5. Особенности публичного выступления.
6. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления.
7. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
8. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи.
9. Формирование речевых умений разной степени сложности.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.

План:

1. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.
2. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами).
3. Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.
4. Руководитель как субъект управленческого воздействия.
5. Формы и принципы управленческого общения.

Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета.

План:

1. Государственная тайна (три категории секретности: сведения особой важности; совершенно секретные и секретные).
2. Сохранность коммерческой тайны.
3. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.
4. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета.
5. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки.

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций

План:

1. Правила аргументации в деловом общении.

2. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки.
3. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплинтам.
4. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.
5. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.
6. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).
7. Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.

План:

1. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.
2. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход».
3. Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации.
4. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.
5. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения.
6. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений.

Основная литература

Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (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.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)
2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 141 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Информационно-справочные системы, профессиональные базы данных и интернет-ресурсы

1. Национальная энциклопедическая служба России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://terme.ru/about.html>
2. Словари и энциклопедии ON-Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/>
3. Тематический словарь Глоссарий. Ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.glossary.ru/>
4. Архив журнала «Логос» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.html>
5. Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>
6. Культура письменной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gramma.ru
7. Русский язык и русский мир от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russian-world.info/kultura-rechi>
8. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru>
9. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: русский язык для всех - <http://www.gramota.ru>
10. Профессиональная база данных по бизнес-информатике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://dorlov.blogspot.ru/p/blog-page_3151.html
11. 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

2.4. Тематический план самостоятельной работы

№ п/п раздела	Наименование разделов и тем	Количество часов
1	2	3
1	Этика делового общения: основные аспекты.	4/8
2	Коммуникации в управлении и структура общения.	4/6
3	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	2/6
4	Психологические основы делового общения.	2/6
5	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	4/6
6	Язык делового общения.	4/6
7	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	4/6
8	Защита деловой информации как аспект делового общения.	4/6
9	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	4/6
10	Документационное обеспечение делового общения.	4/6
	Итого по курсу	36/62

Содержание самостоятельной работы

Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.

План:

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

Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.

План:

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

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

4. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).

5. Межперсональный характер результатов общения.

Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.

План:

1. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

2. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.

3. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.

4. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

5. Исследование коммуникативной компетентности.

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

Тема 4. Психологические основы делового общения.

План:

1. Сущность и особенности невербального общения.

2. Факторы, влияющие на невербальный язык.

3. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.

4. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

5. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.

6. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.

7. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.

План:

1. Особенности деловых переговоров и их характер.

2. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

3. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

4. Организация и порядок проведения делового совещания.

5. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы.

6. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы.

7. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

8. Особенности индивидуальной и групповой беседы.

9. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

Тема 6. Язык делового общения.

План:

1. Особенности публичного выступления.
2. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления.
3. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.

Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности.

4. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств.
5. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления.
6. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.

План:

1. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.
2. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами).
3. Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.
4. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета.

План:

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

Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций

План:

1. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
2. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.
3. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.
4. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.

5. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивание участников совещания.
6. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.
7. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).
8. Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.

План:

1. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения.
2. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений.
3. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа.
4. Стратегия написания письменных жалоб.
5. Значение предварительных установок слушателя.
6. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок.
7. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем.
8. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

Тематика докладов

1. Понятие деловых коммуникаций, их структурные параметры отношений.
2. Общение и отношения: общее и особенное.
3. Основные этапы деловой коммуникации.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых коммуникаций.
7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловых коммуникациях.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении при деловых коммуникациях.
14. Перцептивный аспект деловых коммуникаций.
15. Эмоциональная составляющая деловых коммуникаций.
16. Пути повышения доходчивости сообщения в процессе деловых коммуникаций.
17. Влияние личностных особенностей на процесс деловых контакта коммуникаций.
18. Манипулятивное поведение в деловых коммуникациях.
19. Основные «эффекты» восприятия в деловых коммуникациях.
20. Организация и проведение самопрезентации.

Основная литература

Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (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.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 141 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Информационно-справочные системы, профессиональные базы данных и интернет-ресурсы

1. Национальная энциклопедическая служба России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://terme.ru/about.html>

2. Словари и энциклопедии ON-Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/>

3. Тематический словарь Глоссарий. Ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.glossary.ru/>

4. Архив журнала «Логос» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.html>

5. Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>

6. Культура письменной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gramma.ru

7. Русский язык и русский мир от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russian-world.info/kultura-rechi>

8. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru>

9. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: русский язык для всех - <http://www.gramota.ru>

10. Профессиональная база данных по бизнес-информатике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://dorlov.blogspot.ru/p/blog-page_3151.html

11. 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

Распределение трудоемкости СРС при изучении дисциплины

Вид самостоятельной работы	Трудоемкость (час)
Подготовка к зачету	8/14
Проработка конспекта лекций	4/14
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	6/16
Проработка учебного материала	6/6
Написание докладов	6/6
Решение отдельных задач	6/6

3. Оценочные средства и методические рекомендации по проведению промежуточной аттестации

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

Примерная структура зачета по дисциплине «Деловые 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 деловых коммуникаций, 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;	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

Итоговая 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, приведённой в пункте 3.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведённой в пункте 3.

Перечень вопросов к зачету по курсу «Деловые коммуникации»

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.

2. Социально-психологические основы делового общения.

3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.

4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.

5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.

6. Особенности делового общения в коммерческой организации.

7. Роль руководителя в организации делового общения.

8. Перцептивные барьеры делового общения.

9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.

10. Вербальные средства делового общения.

11. Невербальная система делового общения.

12. Структура делового общения.

13. Цикличность процесса делового общения

14. Основные виды делового общения.

15. Основные правила делового общения.

16. Этапы делового общения.

17. Особенности деловых переговоров и их характер.

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

19. Структура и типология конфликтов.

20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.

21. Социально-психологическая диагностика конфликта.

22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.

23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.

24. Предпосылки формирования этики делового общения.

25. Универсальные этические принципы делового общения.

26. Этика делового общения в организации.

27. Этические проблемы делового общения.

28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.

29. Социальные функции профессиональной этики.

30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.

31. Общие правила оформления документов в деловом общении.

32. Виды деловой корреспонденции.

33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Примерный перечень практических заданий

Задание 1

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта.

Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви.

Творчество подобно починке протекающего крана.

Творчество подобно заточке топора.

Задание 2

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.
13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

Задание 3

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?

*Каково на ощупь число «семь»?
Какой вкус у голубого цвета?
Как выглядит идея свободы?
Какая форма у вторника?
Каков вкус радости?*

Задание 4

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 5

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».

Задание 7

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 8

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Тест по дисциплине «Деловые коммуникации»

0 вариант

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...
подчеркивание общности
завышение требований
двойное толкование
2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...
подчеркивание общности
разделение проблемы на отдельные составляющие
двойное толкование
3. Повышает эффективность общения ...
неотрывный взгляд в глаза
отсутствие прямого взгляда
заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
взгляд сквозь вас
4. Деловое общение — это вид общения ...
направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели между коллегами по работе
который люди используют в семейных отношениях
5. К приемам формирования аттракции относят прием ...
«зацепки»
снятия напряженности
«терпеливый слушатель»
«нейтральной фразы»
6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне
проекция
рефлексия
установка
аттракция
7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...
сразу звоните, пока не забыли
обдумайте предстоящий разговор
важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости
8. Тип совещания:
оперативное
конструктивное
стратегическое
тактическое
9. Деловое общение...
формальное
обыденное
ситуативное

конфликтное

10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

«Вы» независимо от должности и соподчинения

«Вы» только с руководителем и сторонними людьми

«Ты» независимо от должности и соподчинения

11. Беседу с посетителем нельзя завершать

высказыванием обобщающего или завершающего замечания

прекращением разговора

вставанием

шуткой

12. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

увидев, расскажите ему

напишите записку и положите на его стол

попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора

предложите перезвонить

13. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

выражу опоздавшему свое недовольство

выразительно посмотрю в момент его появления на часы

через шутку выражу свое недоумение

сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

14. При телефонном звонке следует...

снять трубку после второго или третьего звонка

не снимать трубку в течение 5 минут

снять трубку после 5 звонка

15. В структуру речевого общения входит ...

значение и смысл слов, фраз

кинесика

паралингвистика

такесика

16. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

убеждение

принуждение

заражение

просьба

17. Скрытое управление поведением партнера

манипулирование

принуждение

заражение

просьба

18. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

подражания

заражения

внушения
убеждения

19. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

эмпатия
идентификация
установка
проекция

20. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

организация и поддержание межличностных отношений
прагматическая
внутриличностная
подтверждения

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463> (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.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

2. Лужнова, Н.В. Маркетинговые коммуникации : учебное пособие / Н.В. Лужнова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2016. - 141 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481768> (Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE»)

Информационно-справочные системы, профессиональные базы данных и интернет-ресурсы

1. Национальная энциклопедическая служба России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://terme.ru/about.html>

2. Словари и энциклопедии ON-Line [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/>

3. Тематический словарь Глоссарий. Ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.glossary.ru/>

4. Архив журнала «Логос» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ruthenia.ru/logos/number/arc.html>

5. Свободная энциклопедия «Википедия» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/>

6. Культура письменной речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gramma.ru

7. Русский язык и русский мир от А до Я [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russian-world.info/kultura-rechi>

8. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dic.academic.ru>

9. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: русский язык для всех - <http://www.gramota.ru>

10. Профессиональная база данных по бизнес-информатике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://dorlov.blogspot.ru/p/blog-page_3151.html

11. 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

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и 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)	Специализированная мебель, технические средства обучения: 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. 114	Специализированная мебель, технические средства обучения: автоматизированные рабочие места, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную образовательную среду организации (AsusTeK COMPUTER INC H110M-R/ Itnel(R) Core(TM) i3-7100 CPU @ 3.90GHz/8192.00 Gb)	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 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). 1С:Бухгалтерия государственного учреждения 8 ПРОФ (Лиценз. договор 011/216 от 01.09.2017). 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях (Лиценз. договор 011/216 от 01.09.2017)

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 приобретается 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 план (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 беседах, 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.