

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)


УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности
А.А.Панфилов
« 31 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
Программа подготовки «Управление проектами»
Уровень высшего образования бакалавриат
Форма обучения очно-заочная

| Семестр | Трудоемкость зач. ед./ час. | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/ зачет с оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| 4 | 5/180 | 10 | 10 | | 160 | Зачет |
| Итого | 5/180 | 10 | 10 | | 160 | Зачет |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью дисциплины «Деловые коммуникации» является подготовка бакалавра, обладающего набором компетенций, включающих знание в области освоения теоретических знаний в области делового общения, приобретение умений использовать эти знания в профессиональной деятельности. Овладение основами деловой коммуникации позволит студентам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, демонстрируя комфортно-психологическое общение, и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение основных функций делового общения, его видов и стилей;
- усвоение основных правил межличностного восприятия и механизмов воздействия в общении;
- овладение навыками эффективного делового общения для успешной деятельности в области управления;
- выработка умений использовать знания и представления о деловом общении при решении служебных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части учебного плана. Глубокое усвоение материала обеспечивается сочетанием аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов с литературой. Основным видом учебных занятий по данной дисциплине являются лекционные и практические занятия. По дисциплине осуществляется текущий контроль и промежуточная аттестация в форме зачета.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

| Код формируемых компетенций | Уровень освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции) |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| ОК-4 | <i>Полное</i> | Знать: З1 (ОК-4) – основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфографические) и систему функциональных стилей русского языка. |
| | | Уметь: У1 (ОК-4) – пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка. У2 (ОК-4) – пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет» |
| | | Владеть: В1 (ОК-4) - навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативно-исследовательского характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки/ специальность |
| ОК-5 | <i>Частичное</i> | Знать: З1 (ОК-5) – принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов |
| | | Уметь: У1 (ОК-5) – работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности |
| | | Владеть: В1 (ОК-5) – приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности |
| ОПК-4 | <i>Частичное</i> | Знать: З1 (ОПК-4) основные виды презентаций З2 (ОПК-4) методы осуществления делового общения и проведения публичных выступлений З3 (ОПК-4) особенности приемов составления бизнес-презентаций З4 (ОПК-4) инструменты проведения деловых публичных выступлений З5 (ОПК-4) способы поддержки электронных коммуникаций З6 (ОПК-4) основы делового общения З7 (ОПК-4) основные правила деловой переписки и использования электронных коммуникаций |

| | | |
|-------|------------------|---|
| | | <p>Уметь: У1 (ОПК-4) составлять презентации бизнес-идей У2 (ОПК-4) проводить бизнес-презентации У3 (ОПК-4) использовать компьютерную технику для презентаций, ведения делового общения У4 (ОПК-4) оформлять и демонстрировать презентации У5 (ОПК-4) грамотно оформлять информацию в рамках заданной темы У6 (ОПК-4) соблюдать правила поведения во время проведения презентаций У7 (ОПК-4) осуществлять деловое общение У8 (ОПК-4) осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p> <p>Владеть: В1 (ОПК-4) навыками составления презентаций В2 (ОПК-4) навыками работы с ПО для создания презентаций В3 (ОПК-4) навыками проведения деловых публичных выступлений В4 (ОПК-4) навыками ведения деловой переписки и осуществления электронных коммуникаций В5 (ОПК-4) навыками делового общения В6 (ОПК-4) навыками осуществления деловой переписки и поддержки электронных коммуникаций</p> |
| ОПК-7 | <i>Частичное</i> | <p>Знать: 31 (ОПК-7) основные требования информационной безопасности 32 (ОПК-7) основы информационной и библиографической культуры</p> <p>Уметь: У1 (ОПК-7) решать стандартные задачи профессиональной деятельности У2 (ОПК-7) применять информационно-коммуникационных технологий, учитывая основные требования информационной безопасности</p> <p>Владеть: В1 (ОПК-7) навыками использования библиографических материалов для решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ПК-1 | <i>Полное</i> | <p>Знать: 31 (ПК-1) методики и инструменты для решения основных задач управления человеческими ресурсами; 32 (ПК-1) принципы и факторы формирования команды; 33 (ПК-1) основные теории и концепции взаимодействия людей в организации; 34 (ПК-1) типы организационной культуры и методы ее формирования</p> <p>Уметь: У1 (ПК-1) решать основные задачи управления трудовыми ресурсами; У2 (ПК-1) формировать команды; У3 (ПК-1) организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач; У4 (ПК-1) диагностировать организационную культуру</p> <p>Владеть: В1 (ПК-1) стандартными процедурами, методиками и инструментами для решения всех основных задач управления человеческими ресурсами В2 (ПК-1) навыками формирования эффективной организационной культуры компании В3 (ПК-1) навыками эффективного руководства и лидерства</p> |

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы, 180 часов.

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС | | |
| 1 | Понятие и основные элементы деловой коммуникации. | 4 | 1-2 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | |
| 2 | Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов. | 4 | 3-4 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | |
| 3 | Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи. | 4 | 5-6 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | Рейтинг-контроль №1 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--|---|-------|----|----|--|-----|-------|---------------------|
| 4 | Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров. | 4 | 7-8 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | |
| 5 | Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе. | 4 | 9-10 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | |
| 6 | Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации. | 4 | 11-12 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | Рейтинг-контроль №2 |
| 7 | Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации. | 4 | 13-14 | 1 | 1 | | 18 | 3/75 | |
| 8 | Межкультурные различия в деловой коммуникации. | 4 | 15-16 | 1 | 1 | | 17 | 3/75 | |
| 9 | Деловые коммуникации в компьютерных сетях. | 4 | 17-18 | 2 | 2 | | 17 | 3/75 | Рейтинг-контроль №3 |
| Всего за 4 семестр | | 4 | 18 | 10 | 10 | | 160 | 27/75 | Зачет |
| Наличие КП/КР | | | | | | | | | |
| Итого: | | 4 | 18 | 10 | 10 | | 160 | 27/75 | Зачет |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1 Понятие и основные элементы деловой коммуникации.

Содержание темы. Предмет и функции теории коммуникации Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации.

Тема 2 Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Содержание темы. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникаций.

Тема 3 Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

Содержание темы. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

Тема 4 Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Содержание темы. Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 5 Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе.

Содержание темы. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникации в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.

Тема 6 Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.

Содержание темы. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

Тема 7 Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.

Содержание темы. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Гендерные тенденции и деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 8 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

Содержание темы. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

Тема 9 Деловые коммуникации в компьютерных сетях.

Содержание темы. Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Понятие и основные элементы деловой коммуникации.

Предмет и функции теории коммуникации

Виды коммуникаций в организации.

Тема 2 Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.

Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникаций.

Тема 3 Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.

Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

Тема 4 Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация.

Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 5 Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе.

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.

Деловая коммуникации в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.

Тема 6 Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.

Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.

Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

Тема 7 Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.

Манипуляции в деловом общении.

Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 8 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.

Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

Тема 9 Деловые коммуникации в компьютерных сетях.

Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.

Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Деловые коммуникации» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения..

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема № 1,2,3,4,5,6,7,8,9);
- Групповая дискуссия (тема № 2,5,9);
- Анализ ситуаций (тема № 1,2,3,4,5,6,7,8,9).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Вопросы для подготовки к опросу

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тема 1 Понятие и основные элементы деловой коммуникации.

Предмет и функции теории коммуникации Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Многообразие коммуникаций и их классификация. Виды коммуникаций в организации. Невербальные коммуникации.

Тема 2 Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.

Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Базовые свойствами личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс- диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер. Отражение внутренних свойств и качеств личности в невербальных составляющих деловой коммуникаций.

Тема 3 Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи.

Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

Тема 4 Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.

Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 5 Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе.

Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникации в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.

Тема 6 Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации.

Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.

Тема 7 Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации.

Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. Гендерные тенденции и деловом общении. Манипуляции в деловом общении. Манипулятивные

воздействия с помощью методологии нейро-лингвистического программирования. Использование методологии транзакционного анализа Э. Берна в деловом общении и манипулятивных воздействиях. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 8 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

Тема 9 Деловые коммуникации в компьютерных сетях.

Электронная коммерция. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении. Использование информационных технологий в тайм-менеджерских практиках.

Примеры тестовых заданий

по дисциплине «Деловые коммуникации», используемых при текущем контроле

Рейтинг-контроль №1

Вариант 1

1. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
2. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
3. Виды коммуникаций в организации.

Вариант 2

1. Многообразие коммуникаций и их классификация.
2. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция».
3. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.

Вариант 3

1. Экспресс- диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллингер.
2. Предмет и функции теории коммуникации.
3. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.

Рейтинг-контроль №2

Вариант 1

1. Письменные жанры деловой коммуникации: деловые письма, отчеты.
2. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникации в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
3. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Вариант 2

1. Принципы эффективности письменной деловой коммуникации: персональность, KISS-принцип, краткость, ясность, цельность и связность, позитивность, тактичность, удобство чтения, привлечение внимания визуальные образы, грамотность, стандартные элементы оформления.
2. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
3. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления.

Вариант 3

1. Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация.
2. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.
3. Устные жанры деловой коммуникации: деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, совещание, пресс-конференция, презентация.

Рейтинг-контроль №3

Вариант 1

1. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
2. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
3. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества.

Вариант 2

1. Манипуляции в деловом общении.
2. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
3. Особенности консультирования в Интернет. Деловая коммуникация и блогах.

Вариант 3

1. Гендерные тенденции и деловом общении.
2. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
3. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в сетях мобильной связи.

Вопросы к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
14. Барьеры в общении.
15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
16. Виды деловых приемов.
17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
19. Ролевое поведение в деловом общении.
20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
22. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
25. Деловое письмо.
26. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
27. Имидж делового человека.
28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
29. Национальные особенности деловых встреч.
30. Профессиональная этика.

Самостоятельная работа студентов

1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации
2. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов
3. Каналы и средства деловой коммуникации и организации обратной связи

4. Восприятие, слушание и убеждение в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
5. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе
6. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации
7. Коммуникативная компетентность, ее значение в деловой коммуникации
8. Межкультурные различия в деловой коммуникации
9. Деловые коммуникации в компьютерных сетях.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ | |
|---|-------------|---|---|
| | | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основная литература* | | | |
| 1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз. | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406881 |
| 2. Деловая переписка: Учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 136 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (обложка) ISBN 978-5-16-009918-7, 200 экз. | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=414564 |
| 3. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 1000 экз. | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=453621 |
| Дополнительная литература | | | |
| 1. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 348 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004458-3 | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=472457 |
| 2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз. | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515006 |
| 3. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций: Уч.пос. / М.Л.Асмолова; РАНХиГС при Президенте РФ. - М.: ИЦ РИОР:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 155 с.: 60x88 1/16. - (Президент. программа подг. упр. кадров). (о) ISBN 978-5-369-00976-5, 300 экз. | 2014 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445588 |
| 4. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2- | 2013 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478645 |

| | | | |
|---|------|--|---|
| е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 383 с.: 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО:Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-006723-0, 1000 экз | | | |
| 5. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9 | 2015 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=479878 |

7.2 Интернет-ресурсы

1. <http://www.consultant.ru/> (Консультант Плюс)
2. <http://coach.jofo.ru/250216.html> (Статья «Командообразование»)
3. <https://time-master.ru/organizer/> (Time-master – для тех, кто ценит время)

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедиа оборудованием, компьютерном классе с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

- операционная система семейства Microsoft Windows;
- пакет офисных программ Microsoft Office;
- Консультант Плюс.


Рабочую программу составил доц. каф. МНиМР, к.э.н. Смирнов В.Н. 
(ФИО, подпись)

Рецензент:

Директор ООО «Амест», Щелконогов Д.В. 
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 1 от « 31 » 08 2014 года

Заведующий кафедрой д.э.н., доц. Ползунова Н.Н. 
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления
38.03.02 «Менеджмент»

Протокол № 1 от « 31 » 08 2014 года

Председатель комиссии:

Заведующий кафедрой д.э.н., доц. Ползунова Н.Н. 
(ФИО, подпись)