Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Факультет Высшая школа финансов и менеджмента

Кафедра финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
Протокол от «07» сентября 2017 г.
№ 6

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В. ДВ.08.02 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки
38.04.02 Менеджмент

направленность (профиль)
Управление рисками в корпорациях

квалификация: магистр

формы обучения: очная

Год набора -2018

Москва, 2017 г

Автор(ы)–составитель(и):

к.пс.н., доцент Лунева О.В.

Заведующий кафедрой финансового менеджмента, управленческого учета и международных стандартов финансовой деятельности д.э.н., профессор Е.Н. Лобанова

СОДЕРЖАНИЕ

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы…….....3

2 Место дисциплины и объем в часах в структуре образовательной программы……...4

3 Содержание и структура дисциплины ……...8

4 Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине …….……11.

5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……18

6 Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……21.

6.1. Основная литература……..……...……21

6.2. Дополнительная литература……...……...……21

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы……..21

6.4. Интернет-ресурсы…….……...……22

6.5. Иные источники…….…….…….……..

7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……22

Приложение…….23

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

1.1. Дисциплина «Деловые коммуникации» обеспечивает развитие следующих компетенций и их компонентов:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность	ОК-2.1	Поведение личности в соответствии с требованиями социальной и этической ответственности
ОПК-1	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1.1	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной форме

ОТФ.ТФ (при наличии профстандарта) профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ОК-2.1	На уровне знаний: содержательные, формальные, этические и протокольные требования к современным деловым коммуникациям различного вида На уровне умений: выстраивать эффективную деловую коммуникацию в устной, выбирать наиболее оптимальную ее цели форму, содержание, коммуникативные средства.

	ОПК-1.1	На уровне знаний: знать алгоритмы коммуникативного поведения в ситуациях делового общения, при публичных выступлениях, переговорах, совещаниях, деловой переписке На уровне умений: поддерживать эффективные деловые коммуникации в устной и письменной форме, в том числе электронными средствами

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины 36 (1 ЗЕ).

Количество академических часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем, составляет 14 часов, из них: на лекционные занятия – 6 часов, на практические занятия – 8 часов. Объем самостоятельной работы обучающихся включает от 22 часа.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части дисциплин учебного плана (курсы по выбору) Код дисциплины Б1.В. ДВ.08.02

Освоение данной дисциплины базируется на результатах освоения основной образовательной программы бакалавриата: Психология, Деловые коммуникации. Данная дисциплина является основой для изучения таких дисциплин как: «Эпистолярное искусство», «Техника презентации», Управление человеческими ресурсами.

Формой промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом является зачет.

Таблица 1.

Темы и объем дисциплины в часах

п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Объем дисциплины, час.**				**Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации**
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**			
			Л	**ПЗ**	**СР**	
Очная форма обучения						
Тема 1	Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности	**9**	**1**	**2**	**6**	**Э**
Тема 2	Вербальные и	**10**	**2**	**2**	**6**	**О**

	невербальные компоненты деловой коммуникации					**Д**
Тема 3	Технологии межличностной коммуникации	**9**	**1**	**2**	**6**	**ГЗ**
Тема 4	Групповая деловая коммуникация	**8**	**2**	**2**	**4**	**О Д**
	Промежуточная аттестация					Зачет
	ИТОГО по дисциплине	**36**	**6**	**8**	**22**	

3. Содержание и структура дисциплины

Тема № 1
Бизнес-коммуникации как средство эффективной профессиональной деятельности
Место деловых коммуникаций в жизнедеятельности человека. Содержание, структура, средства и функции деловых коммуникаций в различных видах деятельности. Особенности коммуникаций в предпринимательской деятельности. Структура коммуникативного акта. Отличие деловых коммуникаций от межличностных. Основы психологического воздействия в процессе деловых коммуникаций. Влияние на деловые коммуникации социально-демографических и корпоративных характеристик (пол, гендер, культура, возраст, статус, социальные и управленческие роли и др.). Соотношение общения и коммуникации.

Тема № 2
Вербальные и невербальные компоненты деловой коммуникации
Вербальная коммуникация: природа языка и средства вербальной коммуникации. Показатели качества вербального поведения. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. Уместность их использования в деловых коммуникациях. «Слова-паразиты» в речевой деятельности. Чувствительность к вербальному языку коммуникации, ее развитие и оценка.
Невербальная коммуникация: содержание и роль в деловых коммуникациях. Структура и описание средств невербального языка деловой коммуникации. Динамические средства взаимодействия в невербальном общении: направления взгляда, выражение лица, походка, Кинесические средства коммуникации: жесты, позы, мимика). Паралингвистические средства невербального общения. Вегето-сосудистые реакции, их проявление и учет в деловых коммуникациях. Оформление внешности как элемент имиджа и самопрезентация. Пространственная организация коммуникаций. Регуляция дистанции взаимодействия в различных ситуациях деловой коммуникации. Культурные различия в проявление невербальных средств деловой коммуникации. Методы развития невербального языка коммуникаций в деловой сфере.

Тема № 3
Технологии межличностной коммуникации
Техники установления контакта. Учет психологических особенностей партнеров, аудитории. Активное слушание. Учет обратной связи в деловых коммуникациях. Виды слушания. Техники убеждающего воздействия. Аргументирование и контраргументирование. Техники и тактики аргументации. Опровержение замечаний. Психологические механизмы манипулятивного поведения. Мотивы и задачи манипулятора. Мишень психологического воздействия. Манипулятивная атака:

управление межличностным пространством, инициативой, уровнем и динамикой воздействия.
Распознавание манипуляции (осознаваемый и неосознаваемый уровни).
Семантические, эмоциональные, коммуникативные признаки манипуляции.
Психологическая защита от манипуляций: пассивные и активные методы. Техники «несимметричных» ответов». Лай-диагностика (распознавание лжи). Типология «лай-факторов». Методы практической идентификации лжи (идеомоторика, реакции вазоконстрикторов и др.).

Тема № 4
Групповая деловая коммуникация
Специфика и структура групповой коммуникации. Показатели развития группы, влияющие на процесс коммуникации: лидерство, роли, уровень развития, корпоративные традиции, компетентность и психологические характеристики участников, пол, возрастной состав группы. Цели групповой коммуникации. Принятие групповых решений.
Организация групповой дискуссионной работы. Требования к физическим и информационным условиям деловой коммуникации. Правила групповой дискуссионной работы. Мозговой штурм.
Интернет-конференции: специфика и эффективность.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации о дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие формы и методы работы, позволяющие осуществлять текущий контроль и получать обратную связь, отражающую уровень освоения дисциплины обучающимися:

– при проведении лекций: опрос (О), дискуссии (Д);

- при проведении практических занятий: индивидуальные и групповые мультимедийные презентации, групповые задания (ГЗ), эссе (Э).

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

4.2. Методы текущего контроля успеваемости

Типовые оценочные материалы по теме 1

Задание.

- ✓ .Написать эссе («Я в деловых и личных коммуникациях»), отражающее позицию и личностные характеристики в различных обстоятельствах и видах коммуникаций в соответствии с примерным планом.
- ✓

ЗАДАНИЕ по дисциплине «Деловые коммуникации»
ЭССЕ «(«Я в деловых и личных коммуникациях»)**»**

Каждому обучающемуся предлагается написать эссе **в свободной форме, опираясь на вопросы четырех разделов**. Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?
Много ли времени провожу я с моими друзьями?
Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?
Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?
Что для меня предпочтительнее — небольшие компании, большие группы или предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?
Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?
Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?
Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?
Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?
Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?
Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?
Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?
О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?
Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?
Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло свои ходом?
Каковы мои отношения с начальством?
Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. Каковы мои основные ценности в межличностном общении?

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?
Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?
В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?
Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?
Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?
Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?
Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут отодвинуть учебу, работу?
Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Тема 2. Вербальные и невербальные средства деловой и межличностной коммуникации

Цель заданий: получение опыта взаимодействия в различных проектных группах.

Задание № 1:

- ✓ Групповая дискуссионная работа в проектных группах, направленная на составление перечня невербальных средств взаимодействия.

- ✓ Представление каждой группой результатов работы с изображением 3-4х средств невербального общения.

Задание № 2:

- ✓ Группа встает в круг и получает задание поздороваться за руку как можно быстрее с как можно большим количеством членов группы.
- ✓ Обсуждение результатов «быстрых рукопожатий». Выработка критериев эффективного рукопожатия.
- ✓ Эффективное рукопожатие членов группы (с улыбкой, контактом глаз и т.д.)
- ✓ Групповое обсуждение возникших впечатлений, ощущений, эмоций.

Задание № 3:

- ✓ Проектные группы получают карточку со словом, обозначающим какой-либо цвет.
- ✓ Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения цвета. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.
- ✓ Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.

Задание № 4:

- ✓ Новые по составу участников проектные группы в процессе обсуждения выбирают пословицу или поговорку для невербального изображения (пантомимы).
- ✓ Проектные группы разрабатывают сценарий невербальной сценки изображения пословицы или поговорки. В пантомиме обязательно участвуют все члены группы.
- ✓ Групповое обсуждение просмотренных пантомим и их оценка по критериям: креативности идеи, активности участников, невербальной выразительности.
- ✓ Групповое обсуждение результатов работы, а также индивидуальных и групповых трудностей при выполнении работы

Тема 3. Технологии межличностной коммуникации

Задание

- ✓ .Участие в опросе и групповой дискуссии с использованием информации по теме, полученной в процессе самостоятельной работы, и привлечением личного опыта участия деловых коммуникациях.

Тема 4. Групповая деловая коммуникация.

Задание

- ✓ .Участие в опросе и групповой дискуссии с использованием информации по теме, полученной в процессе самостоятельной работы, и привлечением личного опыта участия деловых коммуникациях.

Примерные типы заданий

Задание

- ✓ Работа в проектных группах (3-4 чел-ка) по формулировке правил мультимедийной презентации на основе анализа презентаций, представленных членами учебной группы в процессе изучения дисциплины – письменная групповая работа.
- ✓ Представление и обсуждение результатов работы каждой проектной группы.

- ✓ Групповая работа – составление обобщенного представления учебной группы об эффективной презентации.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность	ОК-2.1	Поведение личности в соответствии с требованиями социальной и этической ответственности
ОПК-1	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-1.1	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной форме

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ОК-2.1 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знает содержание основных понятий философии науки, этапы её развития; философские подходы к образованию и современное состояние высшего образования в России. Использует научно-обоснованные методы и технологии в профессиональной деятельности, выделяет существенные связи и отношения, проводит сравнительный анализ данных. Умеет действовать в нестандартных ситуациях; навыками прогнозирования результатов социальной и этической ответственности за	Демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободно владеет концептуально- понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины; Правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач; Самостоятельно выполняет предусмотренные программой задания; Обосновывает принятые решения

	принимаемые решения; владения приемами и технологиями формирования целей саморазвития и их самореализации, критической оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач и использованию творческого потенциала знать механизмы социальной адаптации. Использует нормы позитивного социального поведения, владеет навыком применения норм позитивного социального поведения	
ОПК-1.2 готовность выполнения профессиональной задачи на основе использования коммуникативных навыков в устной и письменной форме	Знает методы сбора, обработки, анализа и систематизации информации по теме исследования Анализирует, обобщает, воспринимает полученную информацию; критически оценивает адекватность методов решения исследуемой проблемы	Демонстрирует системное знание всего программного материала; Свободно владеет концептуально-понятийным аппаратом и терминологией соответствующей дисциплины; Выполняет предусмотренные программой задания.

4.3.2. Типовые оценочные средства

Проводится в устной форме по вопросам для подготовки к зачету:

1.Общая характеристика деловых коммуникаций.
2.Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.
4.Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5.Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6.Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7.Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.
16.Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17.Проведение совещаний в организациях разного типа.
18.Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19.Переговоры как форма деловых коммуникаций.
20.Этапы переговорного процесса. Типы переговоров.

22 Конфликты в организациях: содержание, виды.
23. Профилактика конфликтов в организации.
24. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
25. Стили управленческого коммуникативного воздействия.
26. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

Шкала оценивания

Выполнены все представленные выше задания (не менее чем на 70% верно). Демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободно владеет концептуально- понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины; Правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач; Самостоятельно выполняет предусмотренные программой задания; Обосновывает принятые решения Демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободное владение концептуально- понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, самостоятельно выполняет предусмотренные программой задания Демонстрирует знания основных понятий, категорий, методов и инструментов осуществления финансовой деятельности предприятий; Применяет методы и приемы управления финансовой деятельностью	Зачтено
Выполнено из представленных выше заданий менее 3-х. Не демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободно владеет концептуально- понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины; Не умеет правильно применять теоретические положения при решении практических вопросов и задач; Самостоятельно не выполняет предусмотренные программой задания; Не обосновывает принятые решения Не демонстрирует глубокое и системное знание всего программного материала учебного курса, свободное владение концептуально- понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, самостоятельно выполняет предусмотренные программой задания Не демонстрирует знания основных понятий, категорий, методов и инструментов осуществления финансовой деятельности предприятий; Не применяет методы и приемы управления финансовой деятельностью	Не зачтено

4.4 Методические материалы

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

«Автоматический» зачет выставляется студенту по результатам выполненных работ в течение семестра, при условии, что оценки студента за работу в течение семестра (по всем результатам текущего контроля знаний) составляют не менее чем на 70 % «отлично» и 30 % «хорошо», пропуски занятий отсутствуют.

Зачет проводится в форме выполнения тестовых и практических заданий. Задание выполняется по вариантам.

Процедура проведения зачета:

- в аудитории одновременно могут находиться шесть обучающихся группы;
- обучающийся для сдачи зачета предъявляет экзаменатору свою зачетную книжку, получает чистые маркированные листы бумаги для записей ответа и вариант из 5 заданий, затем приступает к подготовке ответа. Ответы на тестовые задания надо давать на ответных листах, выбирая один (два) ответа из предложенных вариантов. При выполнении практических заданий необходимо дать ответ в письменном и устном виде. При наличии расчетного задания выполнить расчет и поставить цифровой ответ;
- для работы с заданием обучающемуся отводится не более 45 минут;
- по истечении отведенного времени обучающийся докладывает экзаменатору о готовности и с его разрешения или по вызову сдает задание на проверку и по одному-двум из практических заданий дает пояснения экзаменатору;
- по окончании ответа на вопросы экзаменатор может задавать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы в пределах учебного материала, вынесенного на зачет, в том числе по темам, пропущенным обучающимся.

Во время работы с практическими заданиями студенты имеют доступ к автоматизированным системам хранения и поиска информации (Информационно-правовая система Консультант-Плюс (версия Проф.) и пр.).

Результат по сдаче зачета объявляется студентам после ответа, вносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Не зачтено проставляется только в ведомости.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении интерактивной дисциплины «Психология и бизнес-коммуникация» должны быть готовы к выполнению следующих видов работ:

Лекции.

- Восприятие и усвоение информации по темам занятий.
- Участие в дискуссиях по изучаемой проблематике, что требует знаний, получаемых при самостоятельной работе, на лекциях и практических занятиях. Списки вопросов для самостоятельной работы представлены в разделах 4.4.1, 4.4.2 настоящей программы.
- Выполнение кратких письменных заданий в конце лекции по изучаемой проблеме.

Практические занятия проходят в интерактивной форме. Обучающиеся в процессе занятий выполняют следующие задания:

- Работа в проектных группах. Состав таких групп постоянно меняется, чтобы обучающиеся могли получить опыт работы в разных командах и опыт взаимодействия с разными по психологическим характеристикам людьми.
- Индивидуальные и групповые творческие задания (кейсы, письменные работы, решение задач и т.п.).
- Групповые дискуссии по предложенным преподавателем темам.
- Составление кроссворда проектной группой.
- Индивидуальные и групповые мультимедийные презентации.
- Участие в видеосъемках различных сюжетов деловой коммуникации в рамках коммуникативного видеотренинга.
- Обсуждение и анализ видеозаписей.
- Тестирование групповых и личностных характеристик.

Самостоятельная работа включает следующие направления и формы бизнес-коммуникаций:

- **Изучение о**сновной и дополнительной литературы по рекомендуемым вопросам (пункты 4.4.1, 4.4.2 данной программы).
- **Подготовка трех видов** мультимедийной презентации:
- ✓ индивидуальной по психологической тематике (пункт 4.4.3);
- ✓ индивидуальной по профессиональной тематике. Темы выбираются самостоятельно или при консультации с преподавателем;
- ✓ групповая (3-5человек)) презентация стартапа.
- **Индивидуальная письменная работа:** эссе «Я в деловых и личных коммуникациях». Эссе выполняется на основе рекомендуемых к обсуждению вопросов. Задание и правила оформления представлены в приложении к программе дисциплины.

Список примерных вопросов для саморазвития и подготовки к занятиям

1. Общая характеристика деловых коммуникаций.
2. Роль деловых коммуникаций в бизнесе.
3. Методы обучения деловым коммуникациям.
4. Проблема эффективности деловых коммуникаций.
5. Вербальные средства коммуникативного взаимодействия.
6. Интернет-конференции, их использование в бизнесе.
7. Невербальный язык деловых коммуникаций
8. Представление об имидже личности и организации
9. Этапы деловых коммуникаций.
10. Социальный интеллект и его роль в деловых коммуникациях.
11. Технологии воздействия и влияния в процессе коммуникации.
12. Техники активного слушания.
13. Техники убеждающего воздействия в диаде.
14. Манипулятивные воздействия в коммуникациях.
15. Техники противостояния манипулятивным воздействиям.
16. Правила и условия эффективной групповой дискуссии.
17. Проведение совещаний в организациях разного типа.
18. Трудные случаи контакта руководителей и подчиненных.
19. Конфликты в организациях: содержание, виды.
20. Профилактика конфликтов в организации.
21. Связь деловых коммуникаций и корпоративной культуры организации.
22. Стили управленческого коммуникативного воздействия.
23. Переговоры по телефону: трудности и преимущества.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература:

1. Круталевич М.Г. [и др.]. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский

государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61357.html.— ЭБС «IPRbooks»
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Е.В. Кузнецова— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 180 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/61079.html.— ЭБС «IPRbooks»
3. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Реклама, паблик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ф.И. Шарков— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2016.— 324 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5249.html.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература:

1. Горбатов Д. Общепсихологический практикум. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2015
2. Зверева Н. Я говорю – меня слушают: Уроки практической риторики. М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. – 234с. http://www.iprbookshop.ru/41532.html
3. Зверева Н. Вам слово! Выступление без волнения. М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2013. – 186 с. http://www.iprbookshop.ru/42704.html
4. Караванова Л.Ж. Психология. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2015. http://www.iprbookshop.ru/52271.html

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов:

1. Пригожин А.И. Методы развития организаций. - М.: Деловая книга, 2014
2. Седнев А., Флеминг К. Блестящее выступление. Как стать успешным оратором (комплект из 2 книг). М.:Питер, 2016
3. Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. Учебное пособие. М.: Изд-во «Дашков и Ко», 2016. https://e.lanbook.com/book/72397#book_name

6.4. Интернет-ресурсы:

https://alleng.ru/d/psy/psy037.htm
https://books.google.ru/books?isbn=5938781280
https://4brain.ru/blog
http://www.docme.ru/doc/135758/de-vid-l._yuis.-trening-e-ffektivnogo-obshheniya

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных рабочим местом преподавателя (стол, стул, кафедра), рабочими местами студентов (столы, стулья) по количеству студентов, доской меловой или белой для написания маркерами или флипчартом для бумаги большого формата, маркерами (красный, черный, зеленый, синий), губкой для досок, оборудованием для показа презентаций и слайдов (компьютер, проектор, экран).

Используется следующее программное обеспечение:
Microsoft Windows 10 LTSB 1607
Количество 2607

Правообладатель Microsoft Corporation
Дата покупки / продления06.12.2016
Контракт59/07-16/0373100037616000052-0008121-03
Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 31.12.2017
Срок подписки 1 год / 3 года

Microsoft Office Professional 2016
Количество 2607
Правообладатель Microsoft Corporation
Дата покупки / продления 06.12.2016
Контракт59/07-16/0373100037616000052-0008121-03
Продавец ООО «ЛАНИТ-Интеграция»
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 31.12.2017
Срок подписки 1 год / 3 года

Acrobat Professional AcademicEdition License Russian Multiple Platforms (Adobe, 65258631AE01A00)
Количество 50
Правообладатель Adobe
Дата покупки / продления 03.04.2017
Контракт #15/08-17
Продавец SoftLine
Покупатель РАНХиГС
Дата окончания 03.04.2018

ЗАДАНИЕ по дисциплине «Деловые коммуникации»
ЭССЕ «(«Я в деловых и личных коммуникациях»)**»**

Каждому обучающемуся предлагается написать эссе **в свободной форме, опираясь на вопросы четырех разделов**. Ваше представление о себе как о коммуникаторе станет более ясным и конкретным.

1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми?

Сколько времени в течение дня я провожу в общении с людьми?

Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени или я предпочитаю одиночество?

У меня много друзей или очень мало?

Много ли времени провожу я с моими друзьями?

Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?

Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?

Что для меня предпочтительнее — небольшие компании, большие группы или предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?

Планирую ли я встречи с другими или это происходит случайно?

2. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми?

Что мне нравится в других: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?

Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас двоих?

Те люди, с которыми я общаюсь, скорее похожи на меня, отличаются от меня или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?

Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне или наоборот?

Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями?

Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?

Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным? Хочу ли я обращаться с другими, особенно с друзьями, как с равными?

О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?

Манипулирую ли я людьми? Легко ли мной манипулировать?

Ощущаю ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми или предоставляю, чтобы все шло свои ходом?

Каковы мои отношения с начальством?

Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?

4. Каковы мои основные ценности в межличностном общении?

Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?

Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?

В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?

Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?

Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?

Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?

Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут отодвинуть учебу, работу?

Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Методические рекомендации к написанию эссе:

- анализ собственных мыслей, чувств (эссе, творческие задания)
- объем работы – от 2-х страниц
- форма представления: печатный текст: шрифт Times New Roman, размер 14, через 1,5 интервала. Все поля по 2,5 см.
- Страницы должны быть пронумерованы внизу по центру.
- Все страницы эссе следует скрепить степлером, скрепками или вложить в прозрачный файл.
- **Требования к оформлению:** Титульный лист **(обязательно**!):

ВШФМ РАНХиГС при президенте РФ

в центре страницы: Деловые коммуникации

Название темы эссе

Группа №

фамилия, имя

Внизу по центру - год