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

Институт бизнеса и делового администрирования

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДЕНА
решением Ученого совета
Института бизнеса и делового
администрирования
Протокол от «08» сентября 2016г.
№____4_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

_____Б1.В.ДВ.4.1 Деловые коммуникации_____
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

направление подготовки

_____41.03.01 Зарубежное регионоведение_____
(код, наименование направления подготовк)

__«Экономическое и политическое развитие стран Востока»__
(направленность (и) (профиль (и) специализация (ии))

_____бакалавр_____
(квалификация)

_____очная_____
(форма(ы) обучения)

Год набора 2016

Москва, 2016 г.

Автор–составитель:

кандидат социологических наук, Неверов Александр Викторович

Заведующий кафедрой Менеджмента
д. э. н., профессор Гапоненко Александр Лукич

СОДЕРЖАНИЕ

1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине , соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы....4

2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО....4

3.Содержание и структура дисциплины....4

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации дисциплине....8

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины....13

6.Учебная литература и ресурсы информационно-коммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине....15

6.1. Основная литература....15

6.3.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы....15

6.4. Нормативные правовые документы....16

6.5. Интернет-ресурсы....16

7.Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....16

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

Дисциплина Б1.Б.В.ДВ.4.1 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС-4.2	Способность вести деловую переписку на русском языке

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК ОС-4.2	**следующих знаний:** – принципов деловой коммуникации **следующих умений:** – определить цели и формы деловой коммуникации **следующих навыков:** – использования релевантной лексики на русском и иностранном языках, – оформления документации, устной и письменной презентации на русском и иностранном языках

2.Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.В.ДВ.4.1 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части ОП ВО, изучается в 5-м семестре, общая трудоемкость дисциплины составляет 2 ЗЕ / 72 академических/54 астрономических часа, в том числе 32 академических/24 астрономических часа контактной работы (16/12 часов лекций, 16/12 часов практических занятий), 40/30 академических часов СРС.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний экономической теории, а также на приобретенные ранее умения и навыки в области использования математического аппарата и работы с информационными системами.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин Б1.В.ДВ.1.3 «Командообразование» (1-й семестр), Б1.Б.29 «Социокультурные традиции стран Востока» (2 семестр), Б1.В.ДВ.1.1 «Социальная адаптация» (1-й семестр).

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3.Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, ак.ч./астр.ч.			Форма текущего
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	

			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации,	14/10,5	4/3		2/ 1,5		8/6	Э
Тема 2	Теоретические и прикладные модели	12/9	4/3		2/ 1,5		6/4,5	Р
Тема 3	Стратегии устных деловых коммуникаций	10/7,5	2/ 1,5		2/ 1,5		6/4,5	Д
Тема 4	Особенности публичного выступления	12/9	2/ 1,5		4/3		6/4,5	Д
Тема 5	Стратегии письменных деловых коммуникаций	10/7,5	2/ 1,5		2/ 1,5		6/4,5	О
Тема 6	Управление	14/10,5	2/ 1,5		4/3		8/6	КР
								зачет
		72/54	16/12		16/ 12		40/ 30	

*- *формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.*

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации	Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс. Место теории коммуникации в системе социологического знания. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий

		коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган. Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др. Письменная коммуникация.
Тема 2	Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации	Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели

		массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.
Тема 3	Стратегии устных деловых коммуникаций	Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.
Тема 4	Особенности публичного выступления	Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.
Тема 5	Стратегии письменных деловых коммуникаций	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания
Тема 6	Управление коммуникацией	Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с

		общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации
Тема 7	Коммуникации в организации	Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной

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

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.В.ДВ.4.1 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: контрольные работы, написание рефератов, эссе, письменные опросы
- при проведении занятий семинарского типа: оценка презентаций и участия в деловых играх.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Примерные темы контрольных работ

1. Информация, ее значимость и типы.
2. Побудительная и констатирующая информация.
3. Человек как источник информации.
4. Виды устных форм делового взаимодействия.
5. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.
6. Классификация деловых бесед.

7. Технология кадровых бесед.
8. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект.
9. Цели управления коммуникацией.
10. Понятие коммуникационного менеджмента.
11. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации.
12. Коммуникационная составляющая связей с общественностью.
13. Деловое общение как коммуникация.

Варианты контрольных работ и письменных опросов

Варианты контрольных работ к теме 1

Вариант 1.

1 Коммуникация как объект научного исследования.
2 Проблема предмета теории коммуникации.
3 Основные этапы развития теории коммуникации.
4 Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания.

Вариант 2.

1 Социологические и психологические модели коммуникации.
2 Семиотические модели коммуникации.
3 Элементы коммуникационного процесса.
4 Модели массовой коммуникации.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном (ых) и иностранном (ых) языке (ах)	УК ОС-4.2	Способность вести деловую переписку на русском языке

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
УК ОС-4.2 Способность вести деловую переписку на русском языке.	Выбирает адекватную форму делового документа. Соблюдает требования к языку делового документа. Соблюдает требования по оформлению делового документа. Отбирает содержание делового документа, адекватное цели его написания	Текст выполнен с соблюдением стилистических норм В тексте не допущено языковых ошибок Выполнены требования по оформлению документа Содержание документа логически выстроено в соответствии с выбранной формой

4.3.2. Типовые оценочные средства

Список вопросов для подготовки к зачету

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.

3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их
9. характеристика.
10. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
11. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
12. Деловое совещание как один из видов делового общения.
13. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их
14. характеристика.
15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
16. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их
17. проведения.
18. Правила делового общения по телефону.
19. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
20. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
21. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым
22. письмам.
23. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
24. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Стратегия и тактика проведения переговоров.
27. Стратегия составления самопрезентации.
28. Требования к культуре деловой речи.
29. Нравственная основа делового этикета.
30. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
31. Основные требования к записи бесед (переговоров).
32. Порядок проведения деловых визитов и бесед
33. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного
34. рассмотрения проблемы.
35. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
36. Психологические аспекты делового общения.
37. Этические нормы при вручении подарков.
38. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
39. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
40. Подготовка и планирование переговоров.
41. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
42. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки:
43. деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
44. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
45. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
46. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев
47. делового общения.
48. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
49. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
50. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
51. Общие этические принципы и нормы делового общения.
52. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
53. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
54. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.

55. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
56. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

Шкала оценивания

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, относится текущая аттестация в форме зачета и промежуточная аттестация в форме экзамена. Выполнение заданий, предусмотренных программой курса, является обязательным для всех студентов.

Студенты, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к сдаче экзамена.

Результаты текущего и промежуточного (итогового по дисциплине) контроля формируют рейтинговую оценку работы студента.

Итоговая оценка по курсу складывается из оценки работы обучающегося в семестре и результата зачета/экзамена. Удельный вес работы в семестре, как правило, составляет 50% итоговой оценки (по 100-балльной шкале).

Показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

100-балльная шкала	5-ти балльная шкала
85-100	отлично
70-84	хорошо
55-69	удовлетворительно
Менее 55	неудовлетворительно

4.4. Методические материалы

Инструмент оценивания	**Показатели оценивания**	**Шкала оценивания**
Контрольная работа	В работе представлена полная и достоверна информация по вопросу, имеет место полное понимание материала, ответ изложен логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые статистические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы.	85-100 отлично
	В работе представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично	70-84 хорошо
	В работе представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов	55 - 69 удовлетвори-тельно
	Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса.	Менее 55 неудовлетво-рительно
Презентация на семинаре	В презентации представлена полная и достоверная информация по теме, имеет место полное понимание материала, изложение логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые статистические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы. Обучающийся демонстрирует навыки создания визуальной презентации и умение работать с ней	85-100 отлично
	В презентации представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично Обучающийся демонстрирует основные навыки создания визуальной презентации и умение работать с ней	70 – 84 хорошо
	В презентации представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов Обучающийся демонстрирует неполное овладение навыками создания визуальной презентации и умение работать с ней	55-69 удовлетвори-тельно
	Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса. Обучающийся не демонстрирует навыков создания визуальной презентации и умения работать с ней	Менее 55 неудовлетво-рительно
Письменный опрос	В работе представлена полная и достоверна информация по вопросу, имеет место полное понимание материала, ответ изложен логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые статистические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы.	85-100 отлично
	В работе представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично	70-84 хорошо

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» нацелена на получение обучающимися устойчивых знаний о мировой экономике как цельной системе во всем многообразии ее внутренних связей и с учетом разнообразных экзогенных факторов. Формат дисциплины предполагает активное и заинтересованное участие обучающихся во всех формах освоения дисциплины, включая лекционные и практические занятия, а также самостоятельную работу обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

1. Внимательно изучить вопрос/вопросы (задание).
2. Прочитать предложенную литературу и материалы лекции по соответствующей теме.
3. Найти рекомендованные источники.
4. Сформировать свою «базу данных» по выбранному вопросу (заданию).
5. Составить план ответа (доклада, презентации).
6. Весь материал (статистику, информацию на сайтах, литературные источники, как на русском, так и на иностранных языках) обработать и использовать реферативно
7. Указать авторство использованных материалов
8. При чтении литературы кратко конспектировать основные положения статьи или главы
4. Не использовать рефераты и курсовые, помещенные в Интернете.
5. Планировать свой ответ (доклад, презентацию) по времени.
6. Не пересказывать материал, а презентовать свои выводы и заключения, доказывая и/или иллюстрируя их конкретными экономическими примерами, результатами расчетов, произведенных самостоятельно на основе использования российских и международных баз экономической информации.
7. При работе в малых группах (например, при подготовке к участию в деловой игре) в начале работы четко распределить обязанности.
8. В течение семестра систематически заниматься самостоятельным изучением дисциплины.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине «Мировая экономика» являются:

- повторение лекционного материала и материала учебников;
- чтение основной и дополнительной литературы
- самостоятельное изучение разделов курса (см. «Задания для самостоятельной работы по темам»)
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной и итоговой аттестации;
- написание рефератов.

Задания для самостоятельной работы по темам

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации, виды коммуникации.

Задание. На основании лекционного материала и материала учебников составьте таблицу, содержащую периодизацию и основные характеристики этапов формирования теории коммуникаций.

Тема 2. Теоретические и прикладные модели деловой коммуникации

1) Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации
2) Социологические и психологические модели коммуникации
3) Семиотические модели коммуникации
4) Элементы коммуникационного процесса.

Тема 3. Стратегии устных деловых коммуникаций

1) Что такое деловое общение?
2) Как проводить деловое совещание?
3) Как проводить собеседование на работу?

4) Психологический климат во время переговоров

Тема 4. Особенности публичного выступления

1) Психологические особенности публичного выступления
2) Из истории ораторского искусства
3) Подготовка к выступлению
4) Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории
5) Как завершить выступление

Тема 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций

1) Особенности официально-деловой речи
2) Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма.
3) Правила оформления деловых посланий
4) Рекламный текст как вид делового послания

Тема 6. Управление коммуникацией

1) Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект
2) Понятие коммуникационного менеджмента
3) Критерии диагностики коммуникативной структуры организации

Тема 7. Коммуникации в организации

1) Сущность и виды коммуникаций в организации
2) Информационные коммуникации
3) Критерии диагностики коммуникативной структуры организации
4) Коммуникация как функция управления организацией

Тема 8. Алгоритмы коммуникации в деятельности специалиста сферы международных отношений

1) Виды деловых контактов
2) Психологические принципы полемик
3) Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров
4) Приемы быстрого установления контакта
5) Психологическая техника убеждающего воздействия

Тема 9. Спор, дискуссия, полемика

1) Из истории происхождения спора
2) Классификация видов спора
3) Психологические приемы убеждения

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

6.1. Основная литература

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / О.Ю. Голуб, С.В. Тихонова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 338 c. — 978-5-394-01262-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57124.html
2. Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 488 c. — 978-5-394-02089-6. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/60425.html

6.2. Дополнительная литература

1. Баранова Е.В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.В. Баранова. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Вышэйшая школа, 2012. — 174 c. — 978-985-06-2072-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20279.html
2. Полуэхтова И.А. Социология массовой коммуникации. Часть 1 [Электронный ресурс] : курс лекций / И.А. Полуэхтова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский

гуманитарный университет, 2012. — 96 с. — 978-5-98079-836-9. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14530.html.
3. Генри Минцберг Стратегическое сафари [Электронный ресурс] : экскурсия по дебрям стратегического менеджмента / Минцберг Генри, Альстранд Брюс, Лампель Жозеф. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 365 с. — 978-5-9614-5347-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/41430.html

6.3.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Списки литературы и перечни информационных ресурсов, необходимых для самостоятельной работы обучающихся, приложены к темам рефератов, эссе и заданий для самостоятельной работы.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция РФ http://www.garant.ru/doc/constitution

6.5. Интернет-ресурсы

1. http://expert.ru -
2. http://ecsocman.hse.ru/
3. http://rbc.ru

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

Для проведения лекций и практических занятий необходимы:
1. Аудитория, оборудованная для проведения компьютерных презентаций, включая возможность частичного затемнения аудитории, а также оснащенная доской, мелом или набором цветных маркеров.
2. Мультимедийное оборудование для компьютерной презентации – персональный компьютер, проектор, экран
3. Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины
Комплект офисных программ: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, Microsoft Internet Explorer.