

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет инженерного менеджмента

Кафедра теории и систем отраслевого управления

УТВЕРЖДЕНА

Кафедрой теории и систем
отраслевого управления

Протокол от «28» августа 2017 г.
№1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль):

«Производственный менеджмент»

квалификация (степень) выпускника

бакалавр

форма обучения

очно-заочная

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

Авторы—составители:

к.соц.н., доцент кафедры рекламы и связи с общественностью факультета маркетинга, рекламы и сервиса Маркин И.М.

к.э.н., доцент кафедры теории и систем отраслевого управления Стуловский А.Е.

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления к.э.н., доцент Серебренников С.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	4
2. ОБЪЕМ И МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	7
3. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	7
4. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	10
4.1. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ	10
4.1.1. <i>Формы текущего контроля успеваемости.....</i>	<i>10</i>
4.1.2. <i>Материалы текущего контроля успеваемости.....</i>	<i>10</i>
4.2. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ	12
4.2.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.....</i>	<i>12</i>
4.2.2. <i>Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации.....</i>	<i>13</i>
4.2.3. <i>Типовые оценочные средства</i>	<i>13</i>
4.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	14
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	16
6. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	18
6.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА	18
6.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	18
6.3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	18
6.4. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ	18
6.5. ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ	18
6.6. ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ.....	19
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ.....	20

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде.	ПК-2.1	Владение навыками деловой коммуникации, методиками сценарного прогнозирования, знаниями социально значимых факторов в жизни инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции и трудовые функции	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Профессиональный стандарт: Специалист по автоматизированным системам управления производством Обобщенная трудовая функция: Д. Проведение работ по управлению ресурсами АСУП Трудовые функции: Д/03.6 Формирование кадрового потенциала и кадрового резерва для автоматизированных систем управления производством Обобщенная трудовая функция: Е. Организация	ПК-2.1	<u>на уровне знаний:</u> <ul style="list-style-type: none"> • основы речевой, логической культуры делового общения, • основы коммуникационного процесса в организации, • принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения

<p>проведения работ по эксплуатации АСУП</p> <p>Трудовые функции: Е/02.7 Организация контроля осуществления необходимых мер по повышению ответственности всех звеньев функционирования АСУП за выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям</p> <p>Профессиональный стандарт: Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства</p> <p>Обобщенная трудовая функция: В. Стратегическое управление процессами планирования и организации производства на уровне промышленной организации</p> <p>Трудовые функции: В/01.7 Стратегическое управление процессами планирования производственных ресурсов и производственных мощностей</p> <p>В/02.7 Стратегическое управление процессами организационной и технологической модернизации производства</p>		
--	--	--

		<p><u>на уровне умений:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок, <p><u>на уровне навыков:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний, • культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения.
--	--	--

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам вариативной части образовательной программы (дисциплины по выбору) бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) «Производственный менеджмент» и изучается в 3 семестре.

Объем дисциплины

Трудоемкость дисциплины оценивается в 3 ЗЕТ (108 часа). На контактную работу с преподавателем в форме лекционных занятий отводится 18 академических часов, в форме практических занятий – 18 академических часов. На самостоятельную работу обучающихся отводится академических 72 часа.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

№	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины(модуля), час						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса	12/9	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	6/4 ,5	Эссе
2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	14/10, 5	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	8/6	Эссе
3	Этика и развитие деловой культуры в России	14/10, 5	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	8/6	Эссе
4	Многомерность личности делового партнера	14/10, 5	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	8/6	Эссе
5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	14/10, 5	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	8/6	Эссе
6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	12/9	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	6/4 ,5	Эссе
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	12/9	2/1 ,5		4/3	6/4, 5	6/4 ,5	Эссе
8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	16/12	4/3		8/6	12/9	4/3	Эссе
Промежуточная аттестация			Зачет с оценкой					
Всего:		108/8 1	18/ 13, 5		36 /2 7	54/4 0,5	54/ 40, 5	

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Методологические основы и понятийный аппарат курса.

Понятия: «общение», «транзакция», «деловая коммуникация», «этика деловой коммуникации», «психологическая игра», «эмоциональный интеллект». Предмет – психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей; психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.

Цели: формирование у деловых людей, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их деятельности; установление и развитие

отношений сотрудничества и партнерства с клиентами и заказчиками, между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами.

Задачи: поддержание устойчивости, стабильности бизнеса и организации, должного уровня коммуникации с клиентами, потребителями рекламного продукта, оптимизации рабочих групп; совершенствование методов подбора и использования персонала; разрешение внутри- и межгрупповых конфликтов; выработка способов оптимизации морально-психологического климата в коллективах; определение способов психологической защиты от стрессовых ситуаций.

Тема 2. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации

Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации. Этика деловой коммуникации в истории философской мысли. Этика в учении Конфуция, Сократа, Платона, Аристотеля.

Закон "взаимопомощи" в первобытном обществе, самопожертвование. Принцип справедливости. "Десять заповедей". "Золотое правило" общения и нравственности. Оттенки этических норм (национальные, религиозные, классовые, социальных прослоек, профессиональные).

Правила общения (правила Грайса): количества, качества, релевантности, стиля.

Этика деловой коммуникации «сверху-вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Основные принципы этики деловой коммуникации «снизу-вверх», «по горизонтали».

Деловая этика и ее специфика (предпринимательство – соревнование интеллектов, допускающее умолчание, хитрости, неожиданные ходы). Обязательность, ответственность и компетентность – главные составляющие деловой этики.

Тема 3. Этика и развитие деловой культуры в России

Условия выработки и применения этических принципов в России. Роль авторитарной власти и религии. Периоды укрепления и ослабления этических норм.

Проблемы межличностного общения в трудах российских ученых.

Современное состояние российской деловой культуры. Общие черты современного российского предпринимательства. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом.

Индивидуалистические перекосы. Социальные типы российских предпринимателей. Болевые точки этического развития российского предпринимательства. Снижение планки правового регулирования. Эрозия основных этических норм. Расширение зоны нерегулируемых отношений. Задачи возрождения нравственности и этики в области бизнеса и рекламного дела. Основы деловой этики.

Тема 4. Многомерность личности делового партнера

Понятия: «бессознательные психические процессы», «психологическая защита», «экстраверсия», «интроверсия». Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Коллективное бессознательное в деловом общении.

Тема 5. Невербальные аспекты деловой коммуникации

Классификация невербальных средств общения. Кинесика – мимика, взгляд, поза, жесты, походка. Просодические и экстралингвистические средства: интонационный строй речи, сила, громкость, тембр голоса, скорость речи, паузы. Использование эмоционального интеллекта.

Тема 6. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе: внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией; горизонтальные, вертикальные, смешанные и др.

Причины возникновения конфликта в деловых отношениях. Психологическая несовместимость как причина конфликта. Структура конфликта. Основные стили

поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Правила поведения в условиях делового конфликта. Приемы смягчения и предотвращения конфликтных ситуаций в процессе деловой коммуникации. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции.

Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Классификация переговоров (по содержанию и целям, охватываемой области, количеству и статусу участников). Особенности деловых и коммерческих переговоров. Стадии подготовки и проведения переговоров. Организационная подготовка деловых переговоров и составление программы, определение участников, времени и места их проведения. Разработка стратегии и тактики переговоров, анализ информации, определение позиции, согласование условий, составление "сценария" переговоров, распределение "ролей" участников своей делегации, подготовка вспомогательных материалов и проектов намечаемых к обсуждению документов. Проработка условий конечных документов переговоров с функциональными службами своей организации и с субподрядчиками. Использование таких методов подготовки, как "деловая игра", "мозговая атака", анализ балансовых листов и др. Техническое обеспечение переговоров.

Ведение переговоров. Выбор концептуального подхода: конфронтационного (торг) либо партнерского (совместное решение проблемы). Оферта, возможная реакция на предложения, методы торга, акцепт. Возможные тактические приемы со стороны партнера (завышение требований, расстановка по нарастающей, пакетирование и т.д.)

Тема 8. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах

Психологические особенности партнеров. Классификация абстрактных типов собеседников. Методы воздействия на партнера, завоевания симпатии, формулы логического убеждения, смягчения конфликтных ситуаций и выхода из них (уступка, компромисс, сотрудничество, игнорирование, прямое жесткое требование).

Техника аргументации (риторические методы: противоречия, "извлечения выводов", сравнения, "да-но", "бумеранга", видимой поддержки и т.д.; спекулятивные методы: преувеличения, анекдота, ссылки на авторитет, апелляции, дискредитации, искажения и т.д.). Применяемые риторические выразительные средства (наглядные, впечатляющие, эстетические, коммуникативные и т.д.).

Наиболее распространенные способы завершения переговоров (рекомендации Международного торгового центра).

Национальные особенности деловой коммуникации. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах: формирования делегаций и механизма принятия решений; ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления; особенностях поведения и характерных тактических приемов

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Текущий контроль успеваемости

4.1.1. Формы текущего контроля успеваемости

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№	Наименование тем и/или разделов	Методы текущего контроля успеваемости
1	Методологические основы и понятийный аппарат курса	Эссе
2	Основные принципы этики и характер деловой коммуникации	Эссе
3	Этика и развитие деловой культуры в России	Эссе
4	Многомерность личности делового партнера	Эссе
5	Невербальные аспекты деловой коммуникации	Эссе
6	Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	Эссе
7	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Эссе
8	Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах	Эссе

4.1.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Типовые задания по темам 1-8 (эссе)

1. Специфика спроса на обучающие программы по коммуникации в постперестроенной России.
2. Этические основы делового общения в дореволюционной и современной России (по материалам гильдийских купеческих уставов и корпоративных кодексов современных компаний).
3. Роли и стили менеджмента сквозь призму «общества спектакля».
4. Профессиональный словарь эксперта по орг. коммуникациям.
5. Медийный психологический портрет успешного специалиста по коммуникациям на рынке современных консультационных услуг.
6. Специфика коммуникаций на разных этапах социального проекта.
7. Сложности коммуникаций в кросс-культурной среде.
8. Коммуникации в формальных и неформальных коллективах.
9. Мифы и демифологизация современных технологий публичных выступлений.
10. Специфика адаптации западных технологий делового общения в России.
11. Коммуникации деловой элиты в медийном пространстве в России и за рубежом.
12. Современные типологии личности. Сравнительный анализ.
13. Гендерная коммуникация: мифы и реальность.
14. Трансактный анализ и его применение в бизнесе.
15. Построение аргументации в деловых переговорах (примеры из российских и зарубежных деловых изданий).
16. Виды психологических игр в деловом общении (на примере 2-х игр).
17. Отличительные особенности российской публичной коммуникации.
18. Коммуникативные инструменты в работе с корпоративной культурой компании.
19. Роль доверия в коммуникациях на разных стадиях проектного цикла.
20. Виды коммуникативной дискриминации и их преодоление руководителем.

21. Тренды развития коммуникативных компетенций в компании (российский и зарубежный опыт по материалам деловой литературы и периодики).
22. Личность и коммуникации лидера.
23. Роль эмоционального интеллекта в лидерстве.
24. Управление талантливыми людьми – как непрерывный процесс управления конфликтами.
25. Старый и новый подход в выращивании лидеров: коммуникации в обучении.
26. Манипуляция и убеждение в деловой практике на примере кейсов из Harvard Business Review.
27. Психологическое айкидо и его применение в бизнесе.

4.2. Промежуточная аттестация

4.2.1. 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
ПК-2	Владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде.	ПК-2.1	Владение навыками деловой коммуникации, методиками сценарного прогнозирования, знаниями социально значимых факторов в жизни инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Применяет методику оценки различных процессов национальной модернизации. • Использует основы культуры делового общения, изучает культуру и технику речи, теорию аргументации, приемы убеждения. • Показывает приемы информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций. • Демонстрирует навыки организации оздоровительной работы на предприятии (в организации). • Демонстрирует навыки организации реабилитационных мероприятий на предприятии (в организации). 	<ul style="list-style-type: none"> • Готовность оценивать политические, экономические, социокультурные процессы модернизации России. • Знает основы речевой и логической культуры делового общения, владеет культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения. • Владеет навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций. • Владеет навыками организации оздоровительной работы на предприятии (в организации). • Владеет навыками организации реабилитационных мероприятий на предприятии (в организации).

4.2.2. Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации

По дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» учебным планом предусмотрен зачет с оценкой, который проводится в устной форме с элементами собеседования.

4.2.3. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету

1. Основные принципы этики и характер деловой коммуникации
2. Многомерность личности делового партнера в восприятии и взаимодействии
3. Виды и формы коммуникации
4. Примеры непонимания из деловой практики
5. Трансактный анализ как инструмент продуктивного взаимодействия
6. Коммуникационный консалтинг как ресурс делового общения руководителя
7. Невербальные аспекты деловой коммуникации
8. Понятие психологических игр: участники, виды выгод, виды «расплат».
9. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
10. Деловые переговоры: подготовка и проведение
11. «Психологическое айкидо» как один из способов работы с конфликтными ситуациями
12. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах
13. Психологическая игра «Попался мерзавец». Пути выхода из игры.
14. Структура личности в трансактном анализе.
15. Национальные стереотипы в коммуникациях.
16. Специфика публичных выступлений: закономерности восприятия первого впечатления аудитории.
17. Эмоциональный интеллект (EQ)
18. Управление стрессом в публичном общении.
19. Технологии и механизмы манипуляции в деловом общении. Защита от манипуляции.

4.3. Методические материалы

Методические материалы к контролю по темам №№1-8.

Формой текущего контроля успеваемости по темам 1-8 является эссе. Выбранная форма контроля способствует формированию навыка краткого и систематичного письменного изложения изученного материала. При оценке учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Шкала оценивания для текущей аттестации по темам 1-8

Оценка	Требования к знаниям
«отлично»	Оценка «отлично» предполагает: 1. полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели, 2. проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме, 3. выводы автора самостоятельны и аргументированы, 4. содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы, 5. оформление работы полностью отвечает всем требованиям.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: 1. полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам; 2. обоснована актуальность темы; 3. в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников; 4. полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы, 5. оформление работы в целом соответствует существующим требованиям, 6. высказана личностная позиция по теме.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» предполагает: 1. полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности, 2. обоснована актуальность избранной темы, 3. в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники, 4. материал подан логически непротиворечиво, 5. требования по оформлению работы в основном выполнены.

Методические материалы к промежуточной аттестации

По дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» учебным планом предусмотрен зачет с оценкой, который проводится в устной форме с элементами собеседования.

Шкала оценивания для промежуточной аттестации:

Оценка	Требования к знаниям
--------	----------------------

зачтено 5, «отлично»	<p><u>Знает:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • основы речевой, логической культуры делового общения, • основы коммуникационного процесса в организации, • принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения <p><u>Умеет:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок, <p><u>Владеет:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний, • культурой и техникой речи, теорией аргументации, приемами убеждения. <p>Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает его на экзамене, имеет собственную позицию по излагаемому вопросу и может ее аргументировать, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы.</p>
зачтено 4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
зачтено 3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он владеет только основным материалом, допускает неточности и недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
Не зачтено 2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс обучения по дисциплине Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации» включает следующие основные виды занятий:

1. лекции;
2. практические занятия;
3. самостоятельная работа.

На лекциях студенты изучают основные теоретические концепции деловой коммуникации, знакомятся с наиболее известными работами ученых и существующими практическими разработками в данной области, закрепляя полученные знания на практических занятиях. С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к каждой лекции, т.к. она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку знакомит с новым учебным материалом, разъясняет учебные элементы, трудные для понимания, систематизирует учебный материал, ориентирует в учебном процессе.

Подготовку к лекции рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
2. узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
3. ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
4. постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
5. запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции

Практические занятия предполагают выполнение различного вида работ: разбор типовых ситуаций, анализ кейсов, дискуссии, деловые игры. Практические работы выполняются на базе технических средств университета и программного обеспечения университетского фонда.

Подготовку к практическому занятию рекомендуется проводить по следующему плану:

1. внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
2. выпишите основные термины;
3. ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
4. уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
5. готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнения часов аудиторной нагрузки самостоятельной работой студентов, которая выражается в анализе дополнительной литературы по учебной дисциплине и подготовке реферативных материалов по отдельным темам учебной программы. При изучении дисциплины предусматривается обеспечение гармоничной взаимосвязи между аудиторной и самостоятельной работой студентов, для чего в рамках курса предлагается набор активных и интерактивных методов занятий в развитие сюжетов, рассмотренных в рамках лекций и практических занятий.

Подготовка к промежуточной аттестации:

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости и форме промежуточной аттестации.

Во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о

результатах текущего контроля успеваемости.

К промежуточной аттестации необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

1. программой дисциплины;
2. перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
3. тематическими планами лекций, семинарских занятий;
4. контрольными мероприятиями;
5. учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также
6. электронными ресурсами;
7. перечнем вопросов к экзамену

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

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

6.1. Основная литература

1. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>
3. Шабанов С. Эмоциональный интеллект [Электронный ресурс]: российская практика/ Шабанов С., Алешина А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39472>

6.2. Дополнительная литература

1. Апенько С.Н. Коммуникационный консалтинг. Архитектоника организационных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Апенько С.Н., Гилева К.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный университет, 2014.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24892>
2. Билунд П., Кристиансен К. Игры, в которые не играют успешные люди. Мастер-класс практической психологии. М.2012
3. М.Е.Литвак. Психологическое айкидо в деле. Ростов-на-Дону. 2013.
4. Бенджамин Б. Совсем другой разговор! М.2013

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Райзберг Б. Деловые коммуникации – основа оздоровления предприятий / Б. Райзберг, Костецкий Н., Янковский. Е. – 2013.
2. Самоукина Н. Деловые коммуникации компаний / – СПб. 2013.

6.4. Нормативные правовые документы

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы

1. www.nnir.ru / - Российская национальная библиотека
2. www.nns.ru / -Национальная электронная библиотека
3. www.rsi.ru / - Российская государственная библиотека
4. www.biznes-karta.ru / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. www.rbk.ru / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. www.google.ru / - Поисковая система
7. www.rambler.ru / - Поисковая система
8. www.yandex.ru / - Поисковая система
9. www.busineslearning.ru / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.e-c-m.ru/> - Эффективное Деловые коммуникации
12. <http://vestnik.uapa.ru/en/issue/2012/01/38/> - Вопросы управления

13. <http://www.vedomosti.ru/> - Деловое издание
14. <http://www.hbr.ru/> - Статьи о современных подходах к деловым коммуникациям

6.6. Иные источники

Не используются.

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

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

- [Bloomberg](#)
- [EBSCO Publishing](#)
- [eLIBRARY.RU](#)
- [Emerging Markets Information Service](#)
- [Google Scholar \(Google Академия\)](#)
- [IMF eLibrary](#)
- [JSTOR](#)
- [New Palgrave Dictionary of Economics - Электронный словарь.](#)
- [OECD iLibrary](#)
- [Oxford Handbooks Online](#)
- [Polpred.com Обзор СМИ](#)
- [Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;](#)
- [SCOPUS](#)
- [Web of Science](#)
- [Wiley Online Library](#)
- [World Bank Elibrary](#)
- [Архивы научных журналов NEICON](#)
- [Интернет-сервис «Антиплагиат»](#)
- [Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»](#)
- [ЭБС Издательства "Лань"](#)
- [ЭБС Юрайт](#)
- [Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»](#)