

Министерство образования и науки Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

38.03.05 «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль):
Бизнес-информатика

Квалификация:
Бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Бизнес-информатика»

 Степанов С.Ю.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
19 июля 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
7 февраля 2018 г., протокол № 2
Зав. кафедрой  Фирова Н.П.

Автор-разработчик:
 Шапиро С.В.

Санкт-Петербург 2018

1. Цели освоения дисциплины

Цель дисциплины – приобретение обучающимися теоретических знаний, умений и практических навыков в области делового общения, которые позволяли бы анализировать ситуации социальной интеракции, решать задачи по управлению протеканием процесса взаимодействия, что необходимо для успешной профессиональной деятельности бакалавра.

Основные задачи дисциплины:

- научить обучающихся основным понятиям, теоретическим методам изучения социального взаимодействия;
- дать знания о специфике деловой коммуникации;
- обеспечить формирование теоретических знаний и навыков в сфере коммуникативных приемов и процедур эффективного общения;
- сформировать способность критически оценить деловое поведение и навыки его совершенствования.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» для направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» является дисциплиной по выбору вариативного блока.

Для освоения данной дисциплины обучающиеся должны освоить разделы дисциплин: «Иностранный язык», «Философия». Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины «Деловые коммуникации» представлены в рамках предшествующих дисциплин. Так, у обучающегося должны быть знание культуры речи, социальной структуры, умение анализировать систему связей в обществе, готовность разрабатывать разные тексты.

Параллельно с дисциплиной «Деловые коммуникации» изучаются «Деловой иностранный язык», «Регионалистика».

Дисциплина «Деловые коммуникации» является предшествующей для освоения разделов учебных предметов «Менеджмент», «Деловой иностранный язык».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Компетенция
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия
ПК-9	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен:

Знать:

- психологические эффекты межличностных коммуникаций в профессиональном коллективе;
- основные закономерности, характеризующие состояние партнеров по взаимодействию;
- модели анализа состояний и установок участников общения.

Уметь:

- прогнозировать психологические эффекты межличностных контактов;
- обрабатывать и интерпретировать получаемую информацию о состоянии партнеров по общению;
- осуществлять самоанализ;
- использовать различные формы речевого поведения и влияния на собеседников.

Владеть:

- навыками анализа коммуникативной ситуации;
- навыками распознавания манипуляций в общении;
- представлением о перспективных направлениях организационно-управленческой работы в малых коллективах.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» сведены в таблицах 1, 2.

Таблица 1. Результаты обучения

Код компетенции	Результаты обучения
ОК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные результаты исследований по проблемам анализа коммуникативной ситуации в межкультурной среде <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дать собственную критическую оценку изучаемого материала о межкультурной среде <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основными навыками работы с источниками и литературой, • навыками обработки получаемой информации в устной и письменной форме
ОПК-2	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные идеи в области задач интеракций в трудовом коллективе <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прогнозировать психологические эффекты межличностных контактов <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способами обработки информации о состоянии партнеров
ПК-8	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • специфику основных рабочих категорий делового взаимодействия <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выделить основные закономерности общения в трудовом коллективе <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами воздействия в ходе взаимодействия в трудовом коллективе
ПК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные управленческие задачи по сбору информации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дать собственную критическую оценку управленческих решений <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками обобщения при принятии управленческих решений

Таблица 2. Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Уровень освоения компетенции	Результат обучения			
	ОК-5	ОПК-2	ПК-8	ПК-9
минимальный	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные идеи специалистов по коммуникации о проблемах, вызванных этническими, конфессиональными и культурными различиями <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> представить ключевую проблему предмета в ее связи с другими процессами в пространстве общественной жизни <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками самоанализа в коммуникативной ситуации 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> коммуникативные потребности организации <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> определять потребность организации в деловой социальной коммуникации <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> основными навыками классификации фактов и явлений в процессе коммуникации в трудовом коллективе 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные управленческие задачи по сбору информации в области проведения коммуникационных кампаний <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> дать собственную критическую оценку управленческих решений в области коммуникационных кампаний <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> навыками работы с источниками по изучению управленческих решений в области коммуникационных мероприятий 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> коммуникационные мероприятия в рабочем коллективе <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> показать коммуникационные мероприятия в рабочем коллективе <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> приемами поиска и систематизации фактов
базовый	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> социальные и культурные различия в практике управления человеческими ресурсами <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> выделить основные закономерности эмоциональных состояний в процессе общения 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные рабочие категории создания текстов деловой переписки <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> представить ключевую проблему определении потребности организации в деловой социальной коммуникации 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные отличия концепций в стратегическом управлении коммуникациями для обмена опытом <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> анализировать, разрабатывать коммуникационные мероприятия в малом 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные коммуникационные мероприятия <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> сравнить концепции с практической привязкой коммуникационных мероприятий <p>Владеет:</p>

	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • способами обработки информации о состоянии партнера в ходе общения 	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками классификации и систематизации фактов в процессе делового общения 	<p>коллективе</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками обобщения, формулирования выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе 	<ul style="list-style-type: none"> • навыками критического анализа организационных коммуникаций • содержанием коммуникационных идей в общеорганизационном управлении
продвинутый	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в практике управления человеческими ресурсами • особенности организационного развития и изменений <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изложить основные рабочие категории, характеризующие систему деловых интеракций <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методами воздействия в ходе взаимодействия 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основное содержание современных научных средств, приемов, алгоритмов, методов социального взаимодействия <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прогнозировать и определять потребность организации в деловой коммуникации, • определять эффективные пути ее удовлетворения <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • приемами поиска и систематизации фактов в процессе подбора информации для делового общения 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • роль и место коммуникационных кампаний в общеорганизационном управлении • их связь со стратегическими задачами организации в ее развитии <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать, разрабатывать и оценивать эффективность коммуникационных мероприятий в малом коллективе <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками формулирования выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в области планирования коммуникационных кампаний во внешней среде 	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • современные проблемы при принятии сбалансированных управленческих решений • связь планирования коммуникационных кампаний со стратегическими задачами <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изложить основные рабочие категории стратегического планирования коммуникационных кампаний • выделить специфику концепций стратегического управления коммуникациями <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками систематизации фактов и явлений в деловой коммуникации • приемами систематизации фактов в процессе подбора информации

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины для 2017, 2018 гг. составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

*Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах)
2017-2018 г. набора*

Объём дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	36	-	4
в том числе:			
лекции	18		2
практические занятия	18		2
семинарские занятия			
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	36		68
в том числе:			
курсовая работа			
контрольная работа			
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	зачет		зачет

4.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр 3	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.				Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Лаб. раб.	Прак. раб.	Сам. раб.			
1	Введение		2		2	4	Тесты		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2	Место общения в системе общественных отношений		2		2	4	Тесты, задания, доклады	1	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3	Место общения в системе межличностных отношений		2		2	4	Тесты, задания, доклады, дискуссии		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9

4	Функции и структура общения		2		2	4	Тесты, задания, доклады	1	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5	Коммуникативная компетентность		2		2	4	Тесты, задания, доклады	1	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
6	Психологические модели общения		2		2	4	Тесты, задания, доклады	1	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7	Вербальные средства общения		2		2	6	Тесты, задания, доклады, дискуссии	2	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
8	Невербальные средства коммуникации		4		4	6	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
	ИТОГО		18		18	36	зачет	6	

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Курс 3	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.				Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Лаб. раб.	Прак. раб.	Сам. раб.			
1	Введение		0,25		0,25	8	Тесты		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2	Место общения в системе общественных отношений		0,25		0,25	8	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3	Место общения в системе межличностных отношений		0,25		0,25	8	Тесты, задания, доклады, дискуссии и		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
4	Функции и структура общения		0,25		0,25	8	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5	Коммуникативная компетентность		0,25		0,25	8	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
6	Психологические модели общения		0,25		0,25	8	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7	Вербальные средства общения		0,25		0,25	10	Тесты, задания, доклады,		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9

							дискусси и		
8	Невербальные средства коммуникации		0,25		0,25	10	Тесты, задания, доклады		ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
	ИТОГО		2		2	68	зачет	2	

4.2. Содержание разделов дисциплины

Раздел и тема дисциплины	Содержание разделов дисциплины
Тема 1. Введение	Концептуальный аппарат дисциплины. Понятие общения. Общее ознакомление с типологией общения. Содержание основных понятий современных обществоведческих наук о социальных интеракциях. Основные функции языка. Задачи взаимодействия в пространстве общественной жизни
Тема 2. Место общения в системе общественных и производственных отношений	Общественные отношения. Основные функции речи: коммуникативная; познавательная (когнитивная - с помощью языка происходит в значительной степени познание, изучение окружающего мира); эмоциональная. Потребности развития экономических отношений, налаживания системы их информационного обеспечения. Виды международной коммуникации. Производственные и трудовые отношения. Уровни речевой культуры. Нормы: лексические, орфоэпические (фонетические), грамматические — словообразовательные, морфологические
Тема 3. Место общения в системе межличностных отношений	Виды межличностных контактов. Уровни межличностных контактов («контакт масок», различные уровни аттракции). Деловое общение как взаимодействие партнеров. Внимание к индивидуально-личностным характеристикам. Типологии личности. Социально-психологические модели
Тема 4. Функции и структура общения	Взаимодействие, коммуникация. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие общения. Модели коммуникации. Коммуникация как действие (линейная модель коммуникации). Коммуникация как взаимодействие (нелинейная модель коммуникации). Коммуникация как процесс (транзакционная модель коммуникации). Документационное обеспечение делового взаимодействия
Тема 5. Коммуникативная компетентность	Понятие коммуникативной компетентности. Стратегии и тактики общения. Средства делового общения. Коммуникативная культура. Формы делового общения и их выбор в зависимости от целей коммуникации. Этика делового общения
Тема 6. Психологические модели общения	Культура делового поведения как элемент профессиональной квалификации. Личность, психологические типы, национально-психологические типы. Модели поведения личности в ходе взаимодействия и их характеристика. Баланс интересов личности, организации и общества. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности
Тема 7. Вербальные средства общения	Вербальная коммуникации. Общность структурно-композиционных и стилистических признаков. Трансформация в зависимости от исторических условий. Влияние проблематики на выбор стиля сообщения. Структура речевого общения. Новые тенденции в практике русского делового письма
Тема 8.	Паравербальные и экстравербальные параметры. Жесты и мимика.

Невербальные средства коммуникации	Такесика и проксемика. Этикет деловой коммуникации. Технически опосредованное взаимодействие
------------------------------------	--

4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1	1	Виды информации по способу ее передачи и восприятия. Конъюнктивные и дизъюнктивные взаимодействия. Понятие общения	сообщения обучающихся, дискуссия	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
2	2	Общение и деятельность. Виды общения. Определение деловой коммуникации. Этапы общения. Особенности речевого поведения в социально-ориентированном обществе	проверка профессиональных терминов	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
3	3	Кодекс делового общения, этические нормы общения. Причины неэффективной деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры. Культура русской речи: особенности и современные тенденции	сообщения обучающихся	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
4	4	Характеристика общения в транзактной психологии. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "Ребенка". Алгоритм транзактного анализа	Работа в малых группах	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
5	5	Информационная безопасность общества и личности. Осуществление индивидуального подхода	обсуждение эссе на тему в соответствии с ФОС	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
6	6	Формы индивидуального реагирования. Структура и шаблон делового письма	анализ примеров	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
7	7	Самопроектирование профессиональной карьеры на примере написания резюме	задание: разработка и защита собственного проекта	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9

8	8	Невербальные средства коммуникации	формирование собственного суждения	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9
9	8	Мимика, жесты, пантомимика Прикосновения, проксемика	сообщения обучающихся, дискуссия	ОК-5; ОПК-2; ПК-8; ПК-9

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

а). Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Тесты для оценки текущей успеваемости студентов представлены в системе тестирования moodle и разбиты по темам дисциплины. Задания в тесте оцениваются разным числом баллов. Правильный ответ 1 балл, неправильный 0 баллов. Максимальное количество баллов в соответствии с количеством вопросов в тесте переводится в процент выполнения. Студенту необходимо набрать не менее 70 %.

Пример тестовых заданий (правильный(ные) вариант(ы) выделен(ы) курсивом)

1. Неотъемлемая характеристика волевого личностного поведения
А. интенсивность Б. *осознанность* В. адаптивность Г. *пристрастность*.
2. К рациональному поведению в переговорном процессе относится
А. *обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций*
Б. воздействие на соперника для реализации своих целей в конфликте
В. скрытое возбуждение у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
Г. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
3. Эмоциональная основа поведения проявляется в:
А. *мимике* Б. *потребностях* В. *ощущениях* Г. *воображении*
4. К стратегиям поведения в конфликте в модели Томаса относятся:

- А. компромисс, критика, борьба Б. уступка, уход, сотрудничество
- В. борьба, уход, убеждение Г. сотрудничество, консенсус, уступка
5. Причиной когнитивного диссонанса является
- А. утомление Б. низкий уровень образования
- В. *противоречивость информации* Г. иллюзии
6. Выберите адекватное описание транзакции «Ребенок»
- А. *проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит*
- Б. требует, рассуждает, анализирует
- В. осуждает, учит, покровительствует
- Г. оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха
7. Уровень трудности цели, задачи, который выбирает человек, называется:
- А. направленность личности Б. *уровень притязаний*
- В. мотивация достижения успеха Г. уровень самооценки.
8. Конструктивной модели поведения в общении присущи:
- А. стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, уходит от острых вопросов
- Б. *доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне*
- В. стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях
- Г. не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса
9. Назовите теорию, созданную З. Фрейдом
- А. Аналитическая психология Б. Экзистенциализм
- В. *Психоанализ* Г. Когнитивизм
10. Выберите адекватное описание транзакции «Взрослый»
- А. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию
- Б. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных
- В. *требует, покровительствует, руководит*
- Г. работает с информацией, покровительствует, руководит

11. К вербальным средствам общения относятся
- А. Тон голоса Б. Характер В. Содержание речи Г. Паузы
12. Канализация эмоций – это
- А. Подавление эмоций Б. Избавление от эмоций
- В. Неосознанность эмоций Г. Перевод эмоций в приемлемую форму выражения

Выполненное студентом задание сдается на кафедру преподавателю для проверки и защищается на практических занятиях. По результатам ответов обучающегося на вопросы преподаватель оценивает работу.

Задание. Словарь профессиональных терминов

Обучающемуся необходимо выбрать 10 терминов из основных понятий современной обществоведческой науки. Развернуто раскрыть, используя различные источники. Проанализировать внутренние взаимосвязи концептуального аппарата дисциплины.

Задание 2. Подготовка и проведение деловой игры.

Обучающемуся необходимо подобрать сценарий деловой игры, используя различные источники, и провести игру в учебной группе с последующим анализом. Возможна работа малыми группами.

Задание 3. Характеристика делового письма. Включает в себя подбор примеров и образцов различных деловых текстов и их сопоставление по используемым средствам. Написание и защита собственного текста в соответствии с выбранной задачей.

Задание 4. Трансакционный анализ общения.

Задание «Трансакционный анализ общения» включает в себя:

1. Проведение диагностики по модели Э. Берна.
2. Анализ конкретных ситуаций по модели Э. Берна.

б) Темы докладов

1. Культура Возрождения о нормах поведения и сознания человека
2. Эпоха Нового времени и Просвещения на пути к буржуазной этике
3. Достижения древнерусской и российской этики в культуре человечества

4. Восприятие и понимание в процессе коммуникации
5. Особенности невербального делового и личностного общения
6. Вербальное общение и деловое сотрудничество
7. Роль и значение вербальных характеристик в деловом портрете коллег
8. Основные компоненты рабочей группы и их взаимосвязь
9. Типы взаимоотношений в рабочей группе
10. Психотипы личностей
11. Проблема лидерства в рабочей группе
12. Формальные и неформальные отношения в рабочей группе
13. Стили руководства: за и против
14. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов
15. Методы профилактики конфликтных ситуаций
16. Деловой этикет о конфликтной ситуации
17. Деловой конфликт как средство оптимизации делового сотрудничества
18. Роль деловой беседы в этике деловых отношений
19. Психологический аспект деловой беседы
20. Новые методы аргументирования в деловой беседе
21. Система защиты в ходе деловых переговоров
22. Мировой этикет и этика делового общения
23. Особенности российского делового этикет
24. Проблема выбора старого и нового стиля руководства: объективные и субъективные факторы
25. Внешние и внутренние барьеры в бизнес-сотрудничестве
26. Способы целенаправленного моделирования эмоций в переговорном процессе

Качество доклада зависит от трех взаимосвязанных составляющих, таких как: исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме); качество обработки имеющегося исходного материала (его организация, аргументация и доводы); аргументация

(насколько точно она соотносится с поднятыми в эссе проблемами). Критериями оценки доклада являются умение выявить проблему, способность формулировать способы решения поставленных задач, самостоятельность выводов, логика и доказательность суждений.

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Аудиторная самостоятельная работа проводится под контролем преподавателя, у которого в ходе выполнения задания можно получить консультацию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Во время самостоятельной работы студенты выполняют задания по темам дисциплины, систематизируя и закрепляя полученные теоретические знания и практические умения.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Дайте определение коммуникации
2. Каковы основные виды коммуникации
3. Выделите основные функции коммуникации
4. Укажите специфику делового общения
5. С чем связано появление теорий деловых коммуникаций
6. Раскройте сущность социальной информации для производственных отношений
7. Назовите основные задачи управления информационными потоками
8. Определите взаимосвязь основных функций деловой коммуникации
9. Раскройте основные закономерности и принципы управления социальной информацией
10. Модели делового взаимодействия
11. Какими методами можно оценить результативность коммуникации
12. Дайте классификацию типов личности

13. Какие социальные результаты учитываются при оценке социальной эффективности коммуникации
14. Социально продуктивные коммуникации
15. Что такое регуляция коммуникации
16. Раскройте специфику национальных подходов в деловом общении
17. Что понимается под информационным и организационным обеспечением делового взаимодействия
18. Значение различных средств общения для реализации коммуникативного намерения
19. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности современного профессионала
20. Перечислите цели и задачи личностного роста в трудовых интеракциях
21. Какую структуру имеет деловое взаимодействие
22. Каковы основные требования к личности профессионала
23. Основные приоритеты в деловом общении
24. Дайте характеристику психологических факторов социальной интеракции

5.3 Промежуточный контроль: зачет

Изучение дисциплины завершается зачетом, проводимым в форме устного опроса и с использованием системы тестирования moodl.

Перечень вопросов к зачету:

1. Подходы к определению понятия «Общение»
2. Структура и этапы общения
3. Основные характеристики общения
4. Функции и механизмы общения
5. Манера и стиль общения
6. Невербальное общение, основные компоненты и способы интерпретации
7. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека
8. Внешний вид делового человека

9. Этические принципы и правила делового общения
10. Международный деловой этикет: страны ближнего и дальнего востока
11. Международный деловой этикет: европейские страны
12. Психологическая техника установления раппорта, формирования аттракции
13. Технологии эффективного слушания передачи информации
14. Понятие о психологическом влиянии и его виды
15. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями
16. Внушение и манипуляции в деловом общении
17. Начальные представления о теории нейро-лингвистического программирования (основные аспекты, модели восприятия), его роль в деловом общении
18. Конфликтное взаимодействие (сущность, структура, функции, участники и) и способы выхода из конфликтной ситуации
19. Правила проведения дискуссии в деловом общении
20. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении
21. Правила проведения конференций, в деловом общении
22. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении
23. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).

В качестве критерия оценки знаний бакалавров выбрана следующая система:

«Зачтено» - выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе

изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Ю. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 476 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/91C2D501-A5DD-4F74-B135-C7C6BEEBE9FD/delovye-kommunikacii>
2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/95DBD712-EBF3-44BE-A07E-5A7F5129CC39.

б) дополнительная литература

1. Кольшкіна, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Кольшкіна, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 164 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/566B7ED9-0CA0-4BF8-B601-A462B298C9BF/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo>
2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Режим доступа :

www.biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801.

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/BF436581-AD9C-41BC-81E8-F22811FCF357.
4. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программно-информационное обеспечение учебного процесса включает:

- Операционная система: Windows 7.
- Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
- Электронная библиотека ЭБС «Znanium» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/>
- Электронная библиотека ЭБС «Юрайт» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>
- Интерактивная онлайн-платформа по обучению [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.intuit.ru>
- Онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://student.consultants.ru>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающихся
Лекции (темы №№ 1-8)	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом (семинарском) занятии.
Практические (семинарские) занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.
Индивидуальные задания (подготовка докладов, рефератов)	Поиск литературы и составление библиографии по теме. Знакомство с основной и дополнительной литературой. Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к зачету и т.д.

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Введение	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Место общения в системе общественных	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий,	Операционная система: Windows 7.

отношений	организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Место общения в системе межличностных отношений	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Функции и структура общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Коммуникативная компетентность	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Психологические модели общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Вербальные средства общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.
Невербальные средства коммуникации	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	Операционная система: Windows 7. Офисный пакет: Microsoft Office 2007.

9. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся

(обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических, лабораторных занятий и самостоятельной работы бакалавров.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, ноутбук).

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации -

укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации

Лаборатория (компьютерный класс) – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет", обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, установлено необходимое специализированное программное обеспечение.