

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bffa679172803da5b7b559f609e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра проектного и функционального менеджмента

Согласовано

деканом факультета

« 21 » июня 2023 г.

/Фонина Т.Б./

Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

Профиль:

Управление малым бизнесом

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
экономического факультета

Протокол от «20» июня 2023 г. № 11

Председатель УМКом

/О.В. Сюзева/

Рекомендовано кафедрой проектного и
функционального менеджмента

Протокол от «15» июня 2023 г. № 13

Зав. кафедрой

/Т.И. Власова/

Мытищи

2023

Автор-составитель:
доцент кафедры проектного и функционального менеджмента,
кандидат педагогических наук,
Цветкова Виктория Евгеньевна

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 12.08.2020 г. № 970.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Объем и содержание дисциплины	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	11
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	13
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	26
7. Методические указания по освоению дисциплины	27
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по реализуемой дисциплине	27
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	28

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых будущему специалисту для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов на предприятиях.

Задачи дисциплины:

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой и др.;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Данная дисциплина базируется на компетенциях развивающихся на таких дисциплинах как «Теория организации», «История России», логически связаны с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Управление человеческими ресурсами».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	5
Объем дисциплины в часах	180
Контактная работа	56,3
Лекции	18
Практические занятия	36
Из них, в форме практической подготовки	18
Контактные часы на промежуточную аттестацию	2,3
Предэкзаменационная консультация	2
Экзамен	0,3
Самостоятельная работа	114
Контроль	9,7

Форма промежуточной аттестации – экзамен в 3 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины с кратким содержанием	Количество часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	из них, в форме практической подготовки
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций. Определение понятия «общение» и «коммуникация». Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.	2	4	2
Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера. Соотношение знаний и	2	4	2

навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.			
Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации.	2	4	2
Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания... Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой	2	4	2

коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.			
Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения. Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.	2	4	2
Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров. Причины возникновения конфликтов в деловой коммуникации, технологии предупреждения и управления конфликтами.	2	4	2
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях. Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.	2	4	2
Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы	2	4	2

международного и национального этикета деловых коммуникаций. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.			
Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.	2	4	2
Итого	18	36	18

ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Тема	Задание на практическую подготовку	количество часов
Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.	1. Раскройте понятие деловой коммуникации. 2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации? Опишите сходство и различие. 3. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика? 4. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?	2
Тема 2. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.	1. Вспомните ситуацию, когда коммуникация была неудачной. Постарайтесь проанализировать причины и определить тип коммуникативного барьера. 2. Вы — автор бизнес-идеи по разработке интернет-сервиса в области социально-значимых услуг. Вы организуете встречу с городской управой для получения поддержки проекта и возможности использования городского портала для внедрения вашего сервиса. 3. Вы — автор бизнес-идеи по разработке интернет-сервиса в области социально-значимых услуг. Вы организуете встречу с инвестором для получения финансовой поддержки.	2
Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их	1. По невербальным параметрам (походка, мимика, жесты, положение в пространстве) определите психологическое состояние	2

роль в деловой коммуникации.	человека, статус коммуникации (если партнеров несколько). 2. Сделайте самопрезентацию (импровизированный рассказ о себе в течение 2—3 мин). Проведите групповой анализ вербальных и невербальных параметров выступающего. 3. Манипуляции. Проведите отработку различных манипулятивных приемов и способов защиты от них (техника информационного диалога; техника бесконечного уточнения и «наведения тумана»; техника «испорченной пластинки» и «английского профессора»).	
Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.	1. В начале года вы составили план работы, установив приоритеты по проектам. Однако в начале года появился новый проект, по значимости для карьеры превосходящий все остальные, который предлагают передать вам. Вы продолжаете следовать вашему плану, при этом не успеваете работать ни по одному. 2. В ходе дискуссии вы продумали эффективное, но очень длинное опровержение взглядов оппонента. В середине монолога оппонент соглашается с вами, но вы продолжаете излагать свои аргументы. 3. Вы репетируете речь для выступления на совещании десятки раз до такой степени, что слова становятся скучны, и вы начинаете видеть все больше недостатков в подготовленной речи.	2
Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения.	1. Опишите свою систему тайм-менеджмента. 2. Охарактеризуйте свои параметры эмоционального интеллекта. 3. Нарисуйте интеллект-карту (курсовой работы, дипломной работы, презентации, проекта, свою «дорожную» интеллект карту на три года и т.п.). 4. Постарайтесь выявить свои поглотители времени, ведя хронометраж в течение недели. Перечислите основные поглотители времени. Как, по вашему мнению, можно от них избавиться? 5. Составьте список целей на ближайшие пять лет. Определите, какими ценностями обусловлены ваши цели? Являются ли эти ценности «родными» или они навязаны извне?	2
Тема 6. Деловое общение.	1. Дана ситуация, в ходе которой	2

Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры.	необходимо продемонстрировать неуверенный, уверенный и агрессивный тип ответов. Затем вы должны проанализировать, какая из коммуникативных стратегий была более эффективной. Примеры ситуаций Люди, сидящие в кинотеатре сзади вас, громко разговаривают и мешают вам. Ваш друг пришел к вам в гости с незнакомым человеком, не предупредив вас. Коллега часто отвлекает вас от работы.	
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях.	1. Проанализируйте в течение недели, какими информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ) для осуществления личной и деловой коммуникации вы пользуетесь? С какой целью вы используете ту или иную технологию (устройство)? Что изменилось в вашей жизни за последние пять лет с точки зрения коммуникаций?" 2. Найдите в сети Интернет примеры удачных и неудачных корпоративных блогов. По каким критериям вы это определили? Какие рекомендации вы могли бы дать для создания успешного корпоративного блога?	2
Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций.	1. Какие классификации культур вам известны? 2. По каким критериям классифицируются культуры? Как мы можем использовать данную информацию с практической точки зрения? 3. Назовите основные критерии, положенные в основу классификации Р. Льюиса. 4. В чем заключаются основные отличия культур моноактивного, полиактивного и реактивного типов? 5. Как соотносятся типология культур и специфика коммуникаций?	2
Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации.	1. Руководитель одной мультикультурной корпорации отправляет одно и то же письмо в филиалы, расположенные в Великобритании и в США. Чем, по вашему мнению, вызвана различная реакция британца и американца на одну и ту же фразу начальника? 2. Напишите резюме (на русском и английском языках).	2

	3. Напишите деловое письмо, письмо-уведомление, письмо-отказ, письмо-просьбу (на русском и английском языках).	
--	--	--

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Формы отчетности
Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.	Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в современных условиях.	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.	Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Особенности делового общения и деловой коммуникации.	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.	Теория эмоционального интеллекта. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления.	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад

	Развитие креативности. Тайм-менеджмент.				
Тема 4. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.	Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Психологическое типирование. Значение невербальных параметров в коммуникации. Гендерные тенденции в общении. Манипуляции в общении.	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 5. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.	Понятие речевой коммуникации. Связь речи и мышления. Типы речи. Основные этапы речевой деятельности. Формы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Стили письма и речи. Подтекст. Каналы невербальной коммуникации.	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 6. Коммуникативные барьеры, их преодоление.	Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Роль суггестии	12	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад

	и контрсуггестии в процессе общения. Преодоление коммуникативных барьеров.				
Тема 7. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры.	Корпоративная культура. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации.	Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад
Тема 9. Деловая коммуникация в информационном обществе.	Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. Особенности	14	Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	Опрос Доклад

	деловой коммуникации в сетях мобильной связи.				
Итого		114			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.
ОПК-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории.	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеть: техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера	Опрос Доклад Тест Практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания практической подготовки
УК-5	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов	Опрос Доклад Тест Практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания

			организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации		теста Шкала оценивания практической подготовки
ОПК-1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях. 2. Самостоятельная работа.	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: взаимодействовать со службами информационных технологий Владеть: навыками эффективного использования	Опрос Доклад Тест Практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста Шкала оценивания практической подготовки

			инструментов продуктивной деловой коммуникации		
--	--	--	---	--	--

Шкала оценивания теста

Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов.

13-15 баллов (80-100% правильных ответов);

10-12 баллов (70-75 % правильных ответов);

7-9 баллов (50-65 % правильных ответов);

0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов).

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>доклада</i>	0-4
Итого	20

Шкала оценивания опроса

За семестр предусмотрено 3 опроса – 30 баллов.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3
Итого	10

Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Баллы
высокая активность на практической подготовке, выполнены все необходимые расчеты и задания сформированы выводы, даны рекомендации	5
средняя активность на практической подготовке, выполнены не все необходимые расчеты и допущены ошибки, неточности в рекомендациях	2
низкая активность на практической подготовке, не выполнены	0

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные темы для опроса

1. Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира.
2. Характеристика и содержание общения.
3. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения
4. Перцептивная сторона общения,
5. Особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Коммуникативная сторона общения.
8. Типология общения. Цели и функции общения.
9. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
10. Особенности делового общения и деловой коммуникации

Примерный тест

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 1-5.

Вариант 1

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
- б) когнитивное

- в) мотивационное
- г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным среднеевропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время
- г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) доклад (на заседании, собрании)
- б) докладная
- в) публичное выступление
- г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

- а) обмена информацией
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

- а) Экономические интересы
- б) Экономические интересы
- в) Развлечения
- г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
- б) передача содержания высказывания партнера другими словами
- в) повторение последнего слова собеседника
- г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) приветственная речь
- б) публичное выступление
- в) доклад (на заседании, собрании).
- г) презентация (реклама)

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) переговоры
- б) совещания и собрания
- в) тренинги
- г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- а) невербальной
- б) вербальной

- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

17. Укажите неверное утверждение:

- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
- б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
- в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
- г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его...:

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.

Вариант 1

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей,

намерений, задач

г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

а) протокол

б) письменное свидетельство

в) обучение

г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта

б) для организации архивного хранения

в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций

б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации

в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму

г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

а) руководителем организации

б) заместителем руководителя по безопасности

в) заместителем руководителя по кадрам

г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

а) акт

б) протокол

в) приказ

г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

а) на пол

б) на занимаемую должность

в) на уровень оплаты труда

г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

а) экономические

б) физические

в) временные

г) юридические

д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

а) взаимодействие человека с непосредственным окружением

б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками

в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров

г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

а) обмен информацией между общающимися индивидами

б) систему мотивов и целей общения

- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения партнеров
- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и

содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

Примерные темы докладов

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
4. Современная деловая риторика и ее законы.
5. Особенности публичного выступления. перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение и его действенность.
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.

23. Стили общения в различных национальных культурах.

Задание на практическую подготовку

1. Раскройте понятие деловой коммуникации. 2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации? Опишите сходство и различие. 3. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика? 4. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?
1. Вспомните ситуацию, когда коммуникация была неудачной. Постарайтесь проанализировать причины и определить тип коммуникативного барьера. 2. Вы — автор бизнес-идеи по разработке интернет-сервиса в области социально-значимых услуг. Вы организуете встречу с городской управой для получения поддержки проекта и возможности использования городского портала для внедрения вашего сервиса. 3. Вы — автор бизнес-идеи по разработке интернет-сервиса в области социально-значимых услуг. Вы организуете встречу с инвестором для получения финансовой поддержки.
1. По невербальным параметрам (походка, мимика, жесты, положение в пространстве) определите психологическое состояние человека, статус коммуникации (если партнеров несколько). 2. Сделайте самопрезентацию (импровизированный рассказ о себе в течение 2—3 мин). Проведите групповой анализ вербальных и невербальных параметров выступающего. 3. Манипуляции. Проведите отработку различных манипулятивных приемов и способов защиты от них (техника информационного диалога; техника бесконечного уточнения и «наведения тумана»; техника «испорченной пластинки» и «английского профессора»).
1. В начале года вы составили план работы, установив приоритеты по проектам. Однако в начале года появился новый проект, по значимости для карьеры превосходящий все остальные, который предлагают передать вам. Вы продолжаете следовать вашему плану, при этом не успеваете работать ни по одному. 2. В ходе дискуссии вы продумали эффективное, но очень длинное опровержение взглядов оппонента. В середине монолога оппонент соглашается с вами, но вы продолжаете излагать свои аргументы. 3. Вы репетируете речь для выступления на совещании десятки раз до такой степени, что слова становятся скучны, и вы начинаете видеть все больше недостатков в подготовленной речи.
1. Опишите свою систему тайм-менеджмента. 2. Охарактеризуйте свои параметры эмоционального интеллекта. 3. Нарисуйте интеллект-карту (курсовой работы, дипломной работы, презентации, проекта, свою «дорожную» интеллект-карту на три года и т.п.). 4. Постарайтесь выявить свои поглотители времени, ведя хронометраж в течение недели. Перечислите основные поглотители времени. Как, по вашему мнению, можно от них избавиться? 5. Составьте список целей на ближайшие пять лет. Определите, какими ценностями обусловлены ваши цели? Являются ли эти ценности «родными» или они навязаны извне?
1. Дана ситуация, в ходе которой необходимо продемонстрировать неуверенный, уверенный и агрессивный тип ответов. Затем вы должны проанализировать, какая из коммуникативных стратегий была более эффективной. Примеры ситуаций Люди, сидящие в кинотеатре сзади вас, громко разговаривают и мешают вам. Ваш друг пришел к вам в гости с незнакомым человеком, не предупредив вас. Коллега часто отвлекает вас от работы.
1. Проанализируйте в течение недели, какими информационными и коммуникационными технологиями (ИКТ) для осуществления личной и деловой коммуникации вы пользуетесь? С

какой целью вы используете ту или иную технологию (устройство)? Что изменилось в вашей жизни за последние пять лет с точки зрения коммуникаций?"
2. Найдите в сети Интернет примеры удачных и неудачных корпоративных блогов. По каким критериям вы это определили? Какие рекомендации вы могли бы дать для создания успешного корпоративного блога?
1. Какие классификации культур вам известны?
2. По каким критериям классифицируются культуры? Как мы можем использовать данную информацию с практической точки зрения?
3. Назовите основные критерии, положенные в основу классификации Р. Льюиса.
4. В чем заключаются основные отличия культур моноактивного, полиактивного и реактивного типов?
5. Как соотносятся типология культур и специфика коммуникаций?
1. Руководитель одной мультикультурной корпорации отправляет одно и то же письмо в филиалы, расположенные в Великобритании и в США. Чем, по вашему мнению, вызвана различная реакция британца и американца на одну и ту же фразу начальника?
2. Напишите резюме (на русском и английском языках).
3. Напишите деловое письмо, письмо-уведомление, письмо-отказ, письмо-просьбу (на русском и английском языках).

Примерные вопросы к экзамену

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.

19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллиндер.
25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
31. Техники и правила эффективного нетворкинга
32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
36. Искусство публичного выступления.
37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
41. Деловая коммуникация в блогах.
42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
44. Техники и технологии деловых переговоров.
45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами текущего контроля являются опрос, доклад, тест, практическая подготовка.

Шкала оценивания экзамена

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	21-30
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
81 – 100	отлично
61 - 80	хорошо
41 - 60	удовлетворительно
0 - 40	неудовлетворительно

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

1. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — М. : Юрайт, 2017. — 164 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853#page/1>

2. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1>
3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 527 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D#page/1>

6.2. Дополнительная литература

1. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1>
2. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>
3. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. : Юрайт, 2017. — 118 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1>
4. Спивак, В. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 460 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08#page/1>
5. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. — М.: Юрайт, 2017. — 324 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914#page/1>
6. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
3. <http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. <http://club-energy.ru/c.php>
8. <http://www.aup.ru/books/m161/>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.