

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра культурологии и управления социальными процессами



Б1.В.09 – Деловые коммуникации

Направление подготовки: **38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки)

Тип образовательной программы: **прикладной бакалавриат**

Направленность (профиль) подготовки: **Менеджмент организации**

(наименование профиля)

Квалификация (степень) выпускника: **БАКАЛАВР**

Форма обучения: *очная*

(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК
Института социальных наук

Протокол № 10 от 17 июня 2020 г.


Председатель УМК,

профессор  Т.И.Грабельных

Рекомендовано кафедрой культурологии и
управления социальными процессами

Протокол № 10 от 29 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой,

доцент  Н.В.Деренко

Иркутск 2020 г.

Содержание

1. Цели и задачи дисциплины.....	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины:	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание дисциплины.....	5
5.1. Содержание разделов и тем дисциплины	5
5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами.....	9
5.3. Разделы и темы дисциплин и виды занятий	9
6. Перечень семинарских, практических занятий, лабораторных работ.....	12
6.1. План самостоятельной работы студентов.....	14
6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	14
7. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	19
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:	19
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:	21
10. Образовательные технологии.....	232
11. Оценочные средства (ОС):	253

1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на знакомство студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовку их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью изучения дисциплины является:

- обеспечение теоретической основы для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности
- формирование умений творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности;
- формирование основ ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм деловой коммуникации;
- освоение общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для успешной профессиональной деятельности;
- формирование представления о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- применение полученных знаний на практике.

Задачи

- формировать научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся знанием теоретических основ деловой коммуникации, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности;
- сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» относится к вариативной части образовательной программы прикладного бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 – Менеджмент, направленность (профиль) Менеджмент организации. Курс нацелен на формирование у будущих специалистов в области менеджмента основ теории и практики организации и проведения деловой коммуникации. Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у студентов в результате изучения таких дисциплин как «Социология» и «Риторика». В свою очередь, предмет «Деловые коммуникации» составляет необходимую основу для изучения таких дисциплин, как «Управление человеческими ресурсами», «Связи с общественностью».

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
ПК – 7 – Владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений

в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

ПК – 11 – Владением навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов

ПК-12 – умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы коммуникационного процесса в организации;
- базовые ценности мировой культуры для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
- особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций;
- принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
- психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;
- этические нормы деловых взаимоотношений;

уметь:

- осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, проведение совещаний, деловую переписку, телефонные переговоры, электронные коммуникации;
- выступать перед аудиторией с презентацией;
- применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;
- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
- выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;

владеть:

- навыками использования различных видов коммуникаций в деловой сфере;
- навыками подготовки публичных выступлений;
- навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций;
- навыками налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений;
- умением влиять на индивида, группу, команду, общественность.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц	Семестр			
		3			

Аудиторные занятия (всего)	72/2	72			
Из них объем занятий с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (при необходимости)	72/2	72			
В том числе:		-	-	-	-
Лекции	36/1	36			
Практические занятия (ПЗ)	36/1	36			
Самостоятельная работа (всего)	37/1	37			
В том числе:	-	-	-	-	-
Подготовка доклада и сообщения	12/0,3	12			
Подготовка презентации	13/0,3	13			
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	12/0,3	12			
Контроль					
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	27/0,75	27			
КСР	8/0,2	8			
Контактная работа (всего)	80/2,2	80			
Общая трудоемкость	часы	144			
	зачетные единицы	4			

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации

Введение в предмет деловой коммуникации. Цели и задачи изучения курса. Истоки формирования коммуникативного знания. Теории коммуникационных процессов в обществе и организациях. Основные понятия теории коммуникации. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативного процесса. Основные элементы коммуникативного процесса. Отправитель и получатель информации. Сигнал и сообщение. Кодирование и декодирование информации в процессе коммуникации. Канал связи. Средства коммуникации. Обратная связь в процессе коммуникации. Классификации коммуникаций.

Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации.

Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение

Фазы и этапы общения. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.

Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.

Тема 3. Психологические основы делового общения

Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).

Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.

Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.

Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.

Тема 4. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

Коммуникативный процесс и его элементы. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения.

Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.

Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.

Тема 5. Этика и этикет делового общения: основные аспекты

Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.

Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.

Этические проблемы деловых отношений. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.

Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали». Этикет и культура делового общения. Правила этикета. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого обращения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Правила подачи и восприятия критики; Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Правила деловой переписки. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы. Оформление записей деловой беседы.

Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.

Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Виды, причины, типология конфликтов. Структура конфликта, стадии его протекания. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Особенности конфликтов в организации. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Виды психологических защит.

Тема 7. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи.

Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

Культура речи в деловом общении. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности. Использование средств выразительности деловой речи.

Умение слушать. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмпатическое слушание. Обратная связь в процессе слушания.

Тема 8. Невербальные средства в деловой коммуникации

Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения.

Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Язык жестов в деловом общении.

Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Межнациональные различия невербальной деловой коммуникации.

Тема 9. Коммуникативные барьеры в деловом общении

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении.

Вопросы в деловой коммуникации. Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.

Тема 10. Деловые коммуникации: формы, правила, этапы

Традиционные формы деловой коммуникации: деловой разговор, деловое совещание, деловые переговоры, публичная речь, деловая беседа по телефону, дискуссия, полемика, дебаты, спор. Правила организации и проведения традиционных форм деловой коммуникации.

Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура деловой беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Особенности индивидуальной и групповой беседы. Психологические приемы влияния на партнера.

Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.

Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.

Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации.

Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета.

Тема 11. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации

Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.

Ролевое поведение в деловом общении. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.

Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Условия и способы понимания людьми друг друга. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».

Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия).

Тема 12. Стратегии и тактики деловых коммуникаций

Стратегии и тактики общения. Стратегия бесконфликтного общения. Конструктивная критика.

Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.

Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.

Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.

Тема 13. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации

Основные стадии переговоров: подготовка, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей. Этапы ведения переговоров. Стратегии и тактики ведения переговоров. Метод позиционного торга. Стратегия «принципиальные переговоры» (учет взаимных интересов или гарвардский метод ведения переговоров). Стили ведения переговоров: мягкий, жесткий. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения.

Тема 14. Документационное обеспечение делового общения

Документ как основная форма делового общения. Виды документов. Общие правила оформления документов. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.

Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде.

Тема 15. Стресс и деловые коммуникации

Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры.

Подготовка к процессу трудоустройства. Подготовка к собеседованию. Поведение при приеме на работу. Схема формирования первого впечатления. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация: модели поведения, телесный имидж, внешний вид, способы создания положительного имиджа делового человека. Оформление резюме и сопроводительного письма при приеме на работу. Практика найма персонала. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении.

Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стресса в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№.№ разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	«Управление человеческими ресурсами»	*	*	*	*	*		*	*	*	*		*		*	
2.	«Связи с ответственностью»	*				*	*	*		*			*	*		

5.3. Разделы и темы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	КСР	Се-мин	СРС	Все-го
1.	Введение в основы теории коммуни-	2	-			3	5

	кации						
2.	Коммуникации в управлении и структура общения.	2	2			3	7
3.	Психологические основы делового общения.	2	2			3	7
4.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2	2	2		3	9
5.	Этика и этикет делового общения: основные аспекты.	4	4			3	11
6.	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	2	2			3	7
7.	Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.	4	4	2		3	13
8.	Невербальные средства в деловой коммуникации.	4	2			2	8
9.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2	2			2	6
10.	Деловые коммуникации: формы, правила, этапы.	2	4			2	8
11.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	2	2			2	6
12.	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2	2	2		2	8
13.	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	2	4			2	8
14.	Документационное обеспечение делового общения.	2	2	2		2	8
15.	Стресс и деловые коммуникации.	2	2			2	6
16	Экзамен						27
	Всего:	36	36	8		37	144

6. Перечень семинарских, практических занятий, лабораторных работ, план самостоятельной работы студентов, методические указания по организации самостоятельной работы студентов

6.1. Перечень семинарских, практических занятий или лабораторных работ

№ п/п	№ раздела (модуля) и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
-------	--------------------------------------	---	---------------------	--------------------	-------------------------

	плины				
1	2	3	4	5	6
1.	Тема 2	Коммуникации в управлении и структура общения.	2	Устный опрос по теме 2	ПК-12
2.	Тема 3	Психологические основы делового общения.	2	Доклады с презентациями по теме 3. Конспекты.	ПК-12
3.	Тема 4	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	2	Устный опрос по теме 4. Работа с психологическими тестами. - Проработать основные термины и понятия тем 1- 3.	ПК-12
4.	Тема 5	Этика и этикет делового общения: основные аспекты.	4	Доклады с презентациями по теме 5. Работа в группах.	ПК-12
5.	Тема 6	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	2	Устный опрос по теме 6 Работа с психологическими тестами.	ПК-7
6.	Тема 7	Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.	4	Доклады с презентациями по теме 7. Тест №1	ПК-12
7.	Тема 8	Невербальные средства в деловой коммуникации.	2	Доклады с презентациями по теме 8 - Проработать основные термины и понятия тем 4- 8.	ПК- 12
8.	Тема 9	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	2	Устный опрос по теме 9 Работа с психологическими тестами.	ПК-12
9.	Тема 10	Деловые коммуникации: формы,	4	Доклады с пре-	ПК-12

		правила, этапы.		зентациями по теме 10.	
10.	Тема 11.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	2	Доклады с презентациями по теме 11.	ПК-12
11.	Тема 12	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2	Доклады с презентациями по теме 12.	ПК-12
12.	Тема 13	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	4	Доклады с презентациями по теме 13. Работа с психологическими тестами.	ПК-7 ПК-12
13.	Тема 14	Документационное обеспечение делового общения.	2	Устный опрос по теме 14.	ПК - 11 ПК-12
14.	Тема 15	Стресс и деловые коммуникации	2	Доклады с презентациями по теме 15. Тест № 2	ПК-12

6.2. План самостоятельной работы студентов

ОЛ – основная литература

ДЛ – дополнительная литература

№ недели семестра	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Кол-во часов
1	1. Введение в основы теории коммуникации	Работа с учебно-методическим материалом по теме 1.	Изучить теоретический материал по теме 1.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 4	3
2	2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Работа с учебно-методическим материалом по теме 2.	Изучить теоретический материал по теме 2.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 2, 4	3
3	3. Психологические основы делового общения.	Подготовка докладов (тема 3) Создание мультимедийных презентаций	Подготовить доклады с презентациями по теме 3.	ОЛ: 1,2	

		тимедийной презентации к докладу. Написание конспекта.	Изучить теоретический материал по теме 3. Оформить конспект по вопросам семинара.	ДЛ: 4, 5	
4	4. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Подготовка докладов (тема 4) - Создание мультимедийной презентации к докладу. - Работа над глоссарием основных терминов и понятий.	Подготовить доклады с презентациями по теме 4. - Проверка словаря основных понятий и категорий.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 1, 4	3
5 - 6	5. Этика и этикет делового общения: основные аспекты	- Работа с учебно-методическим материалом по теме 5.	- Изучить теоретический материал по теме 5.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 1, 2, 5	3
7	6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	- Работа с учебно-методическим материалом по теме 6. - Подготовка к контрольной работе. - Написание конспекта.	- Изучить теоретический материал по теме 9. - Повторить материал тем 1-5. - Оформить конспект по вопросам семинара.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 3, 4	3
7 - 8	7. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления.	- Подготовка докладов (тема 7) - Создание мультимедийной презентации к докладу.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 7.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 3,5	3
9	8. Невербальные средства в деловой коммуникации.	- Подготовка докладов (тема 8) - Создание мультимедийной презентации к докладу. - Работа над глоссарием основных терминов и понятий.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 8. - Проработать основные термины и понятия тем 4- 8.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 2, 4	3
10	9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.	- Подготовка докладов (тема 9) - Создание мультимедийной презентации к докладу.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 9.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 4, 5	2

		тимедийной презентации к докладу.			
11	10. Деловые коммуникации: формы, правила, этапы.	- Подготовка докладов (тема 10) - Создание мультимедийной презентации к докладу.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 10.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 1, 3	2
12	11. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	- Подготовка докладов (тема 11) - Создание мультимедийной презентации к докладу.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 11.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 2, 4	2
13	12. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	- Работа с учебно-методическим материалом по теме 12. - Подготовка к контрольной работе.	- Изучить теоретический материал по теме 12. - Повторить материал тем 6-12.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 4, 5	2
14-15	13. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.	- Подготовка докладов (тема 13) - Создание мультимедийной презентации к докладу.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 13.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 2, 4	2
16-17	14. Документационное обеспечение делового общения.	- Работа с учебно-методическим материалом по теме 14. Написание конспекта.	- Изучить теоретический материал по теме 14. Оформить конспект по вопросам семинара.	ОЛ: 1,2 ДЛ: 1,3	2
17-18	15. Стресс и деловые коммуникации.	- Подготовка докладов (тема 13) - Создание мультимедийной презентации к докладу. - Подготовка к контрольной работе.	- Подготовить доклады с презентациями по теме 15. - Повторить материал тем 7-13	ОЛ: 1,2 ДЛ: 4, 5	2

6.3. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с

научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций необходимых для практики деловых коммуникаций.

Время, отведенное для самостоятельной работы, регламентируется учебной программой, в которой из общей трудоемкости дисциплины в 216 часов (6 зачетных единиц) на самостоятельную работу выделяется 100 часов (2,7 зачетные единицы). Учебный материал делится на 15 тем. Для каждой определены все необходимые виды занятий, задания на самостоятельную работу, литература и пр. Студенты отчитываются в установленном порядке по мере выполнения заданий. Самостоятельная работа предполагает реализацию различных методов самообучения, в зависимости от поставленных задач.

Важное место уделяется консультациям. Это особым образом организованное взаимодействие между преподавателем-консультантом и студентами, направленное на разрешение проблем и корректировки самостоятельной работы студентов. При этом традиционное изложение материала преподавателем отсутствует, обучающая функция заменяется консультированием, которое может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при помощи информационных технологий. В практике консультирования выявлено несколько моделей деятельности. В зависимости от функций различают *экспертное, проектное и процессное консультирование*.

Характер самостоятельной работы студентов зависит от формы работы:

- *Репродуктивная самостоятельная деятельность* предполагает самостоятельный просмотр и прочтение учебной литературы, прослушивание лекций, заучивание, запоминание, повторение учебного материала и др.
- *Познавательного-поисковая самостоятельная деятельность* - подбор литературы по учебной проблеме, написание отчета по практической работе, подготовка сообщений (презентаций) на практических занятиях и др.
- *Творческая самостоятельная деятельность* заключается в написании научных статей, участии в научно-исследовательской работе, выполнении специальных творческих заданий и, наконец, подготовке выпускной квалификационной работе.

В процессе подготовки к занятиям для самостоятельной работы студентам рекомендуется основная и дополнительная литература.

Опираясь на исследования А. С. Ворониной, можно предложить конкретные методики для самостоятельного изучения дисциплины. (Воронихин А. С. Самостоятельная работа студентов. – Екатеринбург: изд-во УГТУ, 2005)

Приступая к работе над книгой, следует первоначально ознакомиться с материалом в целом: оглавлением, аннотацией, введением и заключением путем беглого чтения-просмотра, не делая никаких записей. Этот просмотр позволит получить представление обо всей книге. После этого переходить к внимательному изучению материала по главам, разделам, параграфам. Это самая важная часть работы по овладению книжным материалом.

Для осмысления незнакомого и трудного текста необходимо не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами.

Существует несколько основных таких приемов:

- *Выделение смысловых опорных пунктов* – деление текста на части, их смысловая группировка, что углубляет понимание и облегчает последующее запоминание материала. Опорой могут быть второстепенные слова, дополнительные детали, определения и т.п.. Т.е. все, что запоминается, или что само «всплывает» как связанное с ним. Смысловый опорный пункт – это нечто краткое, сжатое, но в то же время служащее основой какого-то более широкого содержания. Свести содержание текста к коротким

и существенным логическим формулам, отметить в каждой формуле центральное по смыслу понятие, ассоциировать понятия между собой и образовать таким путем единую логическую цепь идей – вот сущность понимания текста. Прием выделения смысловых опорных пунктов представляет собой как бы процесс фильтрации и сжатия текста без потери основы.

- *Антиципация* – это психологический процесс ориентации на предвидимое будущее. Он основан на знании логики развития события, усвоении результатов анализа признаков, предварительно осуществленного оперативным мышлением. Антиципация обеспечивается так называемой скрытой реакцией ожидания, настраивающей читателя на определенные действия, когда по тексту для этих реакций, казалось бы, нет достаточных оснований. Явление антиципации возможно только в том случае, когда мышление активно работает в продуктивном режиме. При таком чтении читатель в большей степени опирается на содержание текста в целом, чем на значение отдельных слов. Главное – это осмысление идеи содержания, выявление основного замысла автора текста. Поэтому никогда не следует обходить трудные места книги. Их надо читать в замедленном темпе, и, чтобы лучше понять и осмыслить, следует применять вышеперечисленные приемы.
- *Запись изучаемого текста* – опора памяти при работе с научной книгой. При чтении книги, рекомендуется делать выписки, составлять схемы, тезисы, выписывать цифры, цитаты, вести конспекты. Запись изучаемой литературы лучше делать наглядной, расчлененной на абзацы и пункты.

Различают три основные формы выписывания:

1. *Дословная выписка (цитата)*, в целях подкрепления того или иного положения, авторского довода. Эта форма применяется в тех случаях, когда нельзя выписать мысль автора своими словами, не рискуя потерять ее суть. Запись цитаты требует правильного оформления: каждую цитату надо заключить в кавычки, в скобках указать ее источник – фамилию и инициалы автора, название труда, место издания, название издательства, год издания, страницу. Цитирование следует производить только после ознакомления со статьей в целом или с ближайшим к цитате текстом. В противном случае можно выхватить отдельные мысли, не всегда точно или полно отражающие взгляды автора на данный вопрос в целом.
2. *Тезисная форма записи*. Тезис – это доказываемое или опровергаемое положение. В отличие от выписок, которые могут содержать только иллюстративный или фактический материал, тезисы должны всегда иметь доказательства рассуждением; т.е., идеи тезисов могут быть защищены.
3. *Конспективная выписка*. Конспект – наиболее эффективная форма записей при изучении научного или учебного текста. Нельзя допускать, чтобы весь конспект был «списыванием» с книги. Усвоенные мысли необходимо выразить своими словами, оформить своим слогом и стилем.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, тезисы, выписки или, по крайней мере, два из этих типов записи. Конспект в большей степени, чем другие виды записей, ясен, краток и объективен.

В отличие от тезисов и выписок, конспект при обязательной краткости содержит не только основные положения и выводы, но факты и доказательства, примеры и иллюстрации. На страницах конспекта может быть отражено отношение самого конспектирующего к тому материалу, над которым он работает.

Конспекты условно подразделяются на четыре вида: текстуальные, свободные, тематические.

- *Плановые (план-конспект)* - каждому вопросу содержания книги, лекции соответствует определенная часть текста в виде пунктов плана. Там, где пункт плана не требует дополнений и разъяснений, он текстом не сопровождается. Самым простым плановым конспектом является вопросно-ответный конспект. В этом случае на пункты плана, выраженные в вопросительной форме, конспект дает точные ответы.
- *Текстуальный конспект* – это конспект, созданный в основном из цитат, связанных друг с другом цепью логических переходов. Текстуальный конспект – прекрасный источник дословных высказываний автора, лектора, а также приводимых им фактов. Такой конспект целесообразно применять при изучении материалов для сравнительного анализа положений, высказанных рядом авторов.
- *Свободный конспект* требует от студента умения самостоятельного четкого и краткого формулирования основных положений лекции, книги. Свободный конспект наиболее полноценный вид конспекта, он способствует лучшему усвоению материала, не привязывая составителя к авторским формулировкам. При составлении свободного конспекта используются все типы записей: планы, тезисы, выписки.
- *Тематический конспект* дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос-тему. Специфика этого конспекта заключается в разработке определенной темы по ряду источников; он может не отображать сколько-нибудь полно содержания каждого из используемых произведений. Составление тематического конспекта учит работать над темой, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Тематический конспект предполагает использование нескольких источников.

Основные рекомендации по ведению и составлению конспекта:

- Записи должны быть компактными, т.е. на странице нужно размещать как можно больше текста.
- Записи полезно расчленять разными средствами. Рациональная неоднородность записей – важное их достоинство;
- Интервалы между строками должны быть достаточными для вписывания нового или исправлений.
- Конспектировать в отдельной тетради или на листах.
- Записи полезно датировать, выделять и разграничивать.
- Термины и определения, формулы выделять всеми доступными средствами, например, цветом, рамкой и т.п.
- Применять сокращения, условные сокращения и аббревиатуры.

Основные рекомендации по составлению лекционного конспекта:

Важнейшее правило конспектирования: каждая информация (текст) имеет три составляющих: основная, комментирующая, дополняющая (иллюстративная).

1. *Основная информация* включает аксиомы, важнейшие определения, теоретические положения, формулы. Каждое слово в ней несет большую смысловую нагрузку. Изменение основной информации нежелательно, т. к. это может привести к искажению смысла.
2. *Комментирующая информация* разъясняет основную, излагает ее проще, дает развернутые, подробные формулировки. Такого типа информацию можно без ущерба для смысла сокращать до 50 % объема.
3. *Дополнительная (иллюстративная) информация* помогает окончательно понять основную и частично дублирует комментирующую. Ее можно сокращать на 75-100%.

Основные рекомендации по подготовке докладов по дисциплине «Деловые коммуникации»:

Целью устных выступлений (докладов) является:

- формирование навыка грамотного подбора учебной литературы и первоисточников по теме сообщения и доклада по дисциплине «Деловые коммуникации»;
- анализ наиболее важных результатов научных исследований по выбранной теме;
- структурированная и логичная подача / презентация материала;
- осуществление взаимодействия с преподавателем и студентами при последующем обсуждении сообщения или доклада.

Подготовка устного выступления (доклада) включает в себя следующие этапы:

1. Определение темы и примерного плана выступления.
2. Работа с рекомендуемой литературой по теме выступления.
3. Составление подробного плана выступления.
4. Сопоставление рассматриваемых в литературе фактов, выделение в них общего и особенного
5. Выделение наиболее важных и проблемных аспектов исследуемого вопроса.
6. Предложение возможных путей интерпретации проблем, затронутых в сообщении или докладе.
7. Создание целостного текста устного выступления.

Во время устного выступления желательно использование наглядных материалов в виде мультимедийной презентации.

При устном выступлении студенту следует придерживаться регламента, т.е. соблюдать указанное преподавателем время выступления. Как правило, продолжительность выступления с докладом на занятии не превышает 10 – 15 минут

Основные рекомендации по созданию презентаций в Microsoft PowerPoint Оформление презентаций

Расположение информации на странице.

- Предпочтительно горизонтальное расположение материала.
- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Цвет.

- На одном слайде рекомендуется использовать не более четырех цветов: один - для фона, один-два - для заголовков и один-два - для текста, причем цвета должны сочетаться между собой.
- Для фона лучше использовать светлые тона. Цвет и размер шрифта, оформление шаблона должны быть подобраны так, чтобы все надписи читались.
- Необходимо «цветовое равновесие». Пестрые и разноплановые картинки не будут выбиваться из общего стиля, если их оформить в одинаковые по цвету рамки.

Шрифт.

- Выбор размера шрифта на слайде определяется, исходя из нескольких условий: текст должен читаться с самой дальней точки помещения, где происходит демонстрация; (не меньше 20-22).
- Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов. Нельзя злоупотреблять прописными буквами, т. к. они читаются хуже.

Текст.

- С точки зрения эффективного восприятия текстовой информации один слайд, в среднем, должен содержать не более 10-15 строк.

Схемы.

- На одном слайде размещается одна схема.
- Схема располагается в центре слайда, заполняя всю его.

Внешний вид схемы должен гармонично сочетаться с другими слайдами презентации.

Рисунки, фотографии.

Фотографии и рисунки обеспечивают образное представление содержания и должны:

- Быть четкими и качественными.
- Соответствовать текстовому содержанию (фото и рисунки необходимо подписывать).
- Разумно использоваться в количественном отношении на одном слайде (как правило, это 3-5 изображений для иллюстрации одной идеи).

7. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы не предусмотрены.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Нахимова Е. А. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Нахимова. - Москва: Флинта, 2013. - 153 с. - Режим доступа: ЭБС "Айбукс".
2. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению 050400 "Соц.-экон. образование" / О. Л. Гнатюк. - 2-е изд., стер. - ЭВК. - М.: КноРус, 2012. - (Бакалавриат). - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех". - Неогранич. доступ.

б) дополнительная литература:

1. Артамонова И. А. Деловая этика [Текст]: [учеб. пособие] / И. А. Артамонова. - Москва : Изд-во МИИГАиК, 2013. - 198 с.; нет. - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.
2. Егоршин А. П. Этика деловых отношений [Текст]: учеб. пособие/ А.П. Егоршин, В. П. Распопов, Н. В. Шашкова. - Нижний Новгород: Изд-во НИМБ, 2005. - 404 с.
3. (36 экз.)
4. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: учеб. пособие /А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Гос ун-т упр. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Инфа-М, 2011. – 423 (5 экз.)
5. Психология и этика делового общения: учебник. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 420 с.; - (Золотой фонд российских учебников). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт".- Неогранич. доступ.
6. Шувалова Н. Н. Этика деловых отношений [Текст] : учеб.-практ. пособие / Н. Н. Шувалова; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. - М.: Изд-во РАГС, 2010. - 268 с. (3 экз.)

в) программное обеспечение

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft Office Enterprise 2007 Russian Academic OPEN No Level (Номер Лицензии Microsoft 43364238, 17.01.2008, бессрочно).

3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License (Форус Контракт № 04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES Счет №РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц. № 1В08161103 014721370444), продлена до 22.01.2020.

4. Mozilla Firefox 50.0 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

5. 7zip 16.04 Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <http://7zip.org/license.txt>) бессрочно.

6. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

7. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Электронно-библиотечные системы содержат издания по всем изучаемым дисциплинам, и сформированной по согласованию с правообладателем учебной и учебно-методической литературой. Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет как на территории ФГБОУ ВО «ИГУ», так и вне ее. При этом, одновременно имеют индивидуальный доступ к такой системе 100,0% обучающихся (*в соответствии с п. 7.3.3 ФГОС ВО одновременный доступ могут иметь не менее 25% обучающихся по программе*).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>):

ООО «Издательство Лань». Контракт № 11 от 22.03.2019 г.; Срок действия по 13.11.2020 г.

Цена контракта: 524 396 руб.

Характеристика: Коллекции, пополняемые новинками в течение года коллекции «Математика», «Физика», «Информатика» - изд-ва «Лань» (624 назв.); пополняемые коллекции: «Химия», «Биология» - изд-ва «Лаборатория знаний» (84 назв.); Политематическая – 55 электронных книги издательств Физматлит, ДМК Пресс, СПбГУ и пр. 8. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>):

ООО «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Цена контракта: 390000 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет; Характеристика: программный модуль для реализации работы ЭБС; Наполнение «ЭЧЗ Библиотех» – приобретаемыми электронными версиями книг (ЭВК) и трудами ученых ИГУ;

ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>):

ООО ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 25.10.2019 г.; Акт № БК-6253 от 14.11.19 г. Срок действия по 13.11.2020г., Цена контракта: 277 111,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет. Характеристика: Коллекция Политематическая – 149 назв.

ЭБС «Айбукс.ru/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru>):

ООО «Айбукс». Контракт № 96 от 31.11.2019г.; Акт № 122 от 13.11.2019 г. Срок действия по 13.11.2020 г. Цена контракта: 241 000,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным дисциплинам учебного процесса – 178 назв.

Электронная библиотека «Академия» (адрес доступа: <http://academia-moscow.ru>):

ОИЦ «Академия». Контракт № 94 от 01.10.2015 г. Акт от 05.10.2015 г. Цена контракта: 84 515,80 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ пользователей из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов в спецификации к Контракту. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным дисциплинам учебного процесса – 30 назв.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <http://biblionline.ru>):

ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 80 от 02.10.2019г.; Срок действия по 17.10. 2020 г. Акт приема-передачи № 2144 от 18.10.2019. Цена контракта: 606 100,00 руб.

Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 8.5 тыс. назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>):

ООО «НЭБ», Контракт № 130 от 13.12.2019 г.; Акт от 13.12.2019 г. Срок действия по 31.12. 2020 г. Цена контракта: 642 351,00 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке – 67 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

Web of Science (WOS) (Адрес доступа: <http://apps.webofknowledge.com>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Сублицензионный договор № WoS/102 от 05.09.2019 г. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: цитатная база данных журнальных статей, объединяющая 3 базы: Science, Social Sciences, Arts&Humanities Citation Index.

Scopus (Адрес доступа: <http://www.scopus.com>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Сублицензионный договор № Scopus / 102 от 09.10.19 г. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: реферативная база данных, которая индексирует более 21 тыс. наименований научно-технических и медицинских журналов примерно 5 тыс. международных издательств по всем областям наук

ЭКБСОН (Адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России» Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.15 г. о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Характеристика: единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов.

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>)

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.15 г. о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ

Характеристика: доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):

ООО «Информационный Центр ЮНОНА» Договор о сотрудничестве от 15.10.2018 г. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе .

Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Официальный сайт]. URL: <http://library.isu.ru/ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Официальный сайт].

URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Официальный сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.04.2020).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ):

Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.12 г.; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.12 г. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе.

Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Другие Интернет-источники

№ п/п	Адрес ресурса	Полное название ресурса
1.	Режим доступа: http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/34753/1/978-5-7996-1454-6.pdf	Мирошниченко А.А. Деловое общение. Учебно-методический комплекс. [Электронный ресурс]
2.	Режим доступа: http://search.rsl.ru/#ff=10.08.2017&s=fdatedesc	Российская государственная библиотека [Электронный ресурс]

	http:// gpntb.ru	
3.	Режим доступа: http://www.eulaw.edu.ru/documents/	(Электронная коммуникация в в странах Евросоюза) [Электронный ресурс]
4.	Режим доступа: www.etiquette.ru	Мир этикета. [Электронный ресурс]
5.	Режим доступа: http://sdo.elitarium.ru/	Элитариум 2.0 Образовательная система [Электронный ресурс]
6.	Режим доступа: www.zhestov.net	zhestov.net [Электронный ресурс]
7.	Режим доступа: w ww.hrm.ru	HR - Менеджмент [Электронный ресурс]
8.	Режим доступа: http://psylib.org.ua/books/kociu01/index	Библиотека Фонда содействия развитию психической культуры [Электронный ресурс]

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы на 40 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы, скамьи, меловая доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Деловые коммуникации»: проектор Epson EB-X72, экран настенный ScreenMedia Economy-P 200*200см M000008393, ноутбук 15.6" Lenovo B590, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Деловые коммуникации».

10. Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривается широкое использование активных и интерактивных форм приобретения новых знаний, традиционных и инновационные технологий:

- лекция - аудиторное занятие, во время которого преподаватель систематически и последовательно излагает материала по темам дисциплины;
- лекция-презентация - аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует авторские обучающие системы – презентации, в которых систематизирован учебный, методический, наглядно-иллюстративный материал и тестовые вопросы.
- лекция-дискуссия – аудиторное занятие, во время которого преподаватель использует ответы обучающихся на его вопросы, организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами лекции;
- проблемная лекция – аудиторное занятие, во время которого преподаватель ставит перед обучающимися проблемные вопросы, представляет вводную информацию и побуждает обучающихся к поискам ответов, последовательно подводя их к искомой цели;

Для проведения лекционных и семинарских занятий используются:

- Авторские мультимедийные презентации.

- Видеофильмы:
- Психологический тренинг по деловому общению.
<http://www.youtube.com/watch?v=GYZdkG88YD4>
- Правила делового общения. Видеоурок. <http://www.videxp.com/RU/v/367/0/go.html>
- Этика делового общения. Елена Аверина. Образование для всех. (Уроки 1 – 16)
<http://www.youtube.com/watch?v=OaLhswiweT4>
- Ораторское искусство. Правила общения.
<http://www.youtube.com/watch?v=sSFIQ5AQ5wM>

При проведении практических занятий используются следующие активные и интерактивные формы:

- обсуждение в группах – рассмотрение какого-либо вопроса, направленное на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания в группе;
- дискуссия – целенаправленное обсуждение конкретной проблемы, сопровождающееся обменом идеями, суждениями, мнениями;
- круглый стол – способ организации обсуждения проблемного вопроса, характеризующийся: обобщением идей и мнений относительно обсуждаемой проблемы, равноправием участников круглого стола, выражением мнения по поводу обсуждаемого вопроса, а не по поводу мнений других участников;
- практикум – форма проведения занятий, в процессе которой обучающиеся под руководством преподавателя выполняют задания деятельностного характера (выполняют упражнения, решают задачи, связанные с будущей деятельностью), направленные на получение практических навыков и практическое усвоение основных положений учебной дисциплины.

Аудиторные занятия проводятся с использованием мультимедийных технологий. Студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами с целью активизации работы по усвоению материалов учебного курса.

Использование в процессе преподавания мультимедийных средств позволяет активнее осваивать тематические разделы курса. Мультимедийные средства используются для просмотра презентационных материалов и видеофильмов по темам курса.

Внеаудиторные формы работы включают самостоятельную работу студентов с литературой и электронными информационными ресурсами (электронные учебники, *Internet-ресурсы*).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20%. Занятия лекционного типа составляют не более 50% от аудиторных занятий, что соответствует требованиям ФГОС.

Дистанционные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы:

- WEB-консультации по подготовке, выполнению и защите курсовых и выпускных работ;
- индивидуальное общение со студентами через электронную почту;
- дистанционные лекции с использованием информационных платформ для проведения вебинаров онлайн ClickMeeting, Zoom;
- использование специализированного образовательного портала ИГУ <https://educa.isu.ru/> для организации текущего контроля за успеваемостью и посещаемостью.

Дистанционные технологии при освоении дисциплин применяются с использованием Образовательного портала Иркутского государственного университета (Адрес доступа: <http://educa.isu.ru>). Текст лекций, задания к практическим занятиям размещаются по дисциплине

плинам в соответствующих разделах указанного информационного портала ИГУ. Интерактивное общение со студентами осуществляется на информационных платформах ClickMeeting и Zoom. Сроки и план видеоконференции задает преподаватель. Кроме того, преподаватель использует дистанционное чтение лекций и проведение практических занятий в Skype. При необходимости прием экзамена осуществляется в дистанционной форме с использованием информационных платформ. Индивидуальное общение со студентами проходит также через электронную почту преподавателя.

11. Оценочные средства (ОС):

Разнообразные оценочные средства направлены на выявление качества усвоенных знаний в соответствии с формируемыми компетенциями студентов.

Текущий контроль реализуется в ходе проведения семинарских занятий и контроля самостоятельной работы обучающихся (от 0 до 60 баллов). Он складывается из следующего вида работ:

- ответы на заранее поставленные вопросы по темам семинаров
- доклады, сопровождающиеся мультимедийными презентациями
- активное участие в обсуждении вопросов семинарских занятий, оппонирование на докладах
- кратких ответов на тот или иной вопрос из темы предыдущей лекции или семинара
- написание конспекта.

Предусматриваются «премиальные» баллы (от 0 до 10) за отсутствие пропусков занятий, высокое качество выполненных работ, участие в конференциях, олимпиадах, научно-исследовательской работе, написания статей и т. д.

Преподаватель имеет право (с согласия студента) выставить студенту, набравшему в течение семестра за текущую работу 70 баллов, экзаменационную оценку без процедуры сдачи экзамена. В данном случае к набранному студентом количеству баллов за текущую работу автоматически добавляется 20 баллов и выставляется соответствующая академическая оценка.

Итоговая сумма баллов	Оценка
100 - 86	5 (отлично)
85 – 71	4 (хорошо)
70 - 60	3 (удовлетворительно)
Ниже 60 баллов	2 (неудовлетворительно), (не зачтено)

11.1. Оценочные средства для входного контроля:

Входной тест (письменный тест с открытыми вопросами)

1. Существуют ли, на Ваш взгляд, отличия в понятиях «общение» и «коммуникация»?
2. Что, на Ваш взгляд, лежит в основе коммуникативного процесса?
3. Что Вы понимаете под термином «деловые коммуникации»? Приведите примеры.
4. Что, по Вашему мнению, может послужить барьером для коммуникации?
5. Перечислите известные Вам средства коммуникации.

11.2. Оценочные средства текущего контроля предназначены для выявления сформированности компетенций.

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1.	Проверка конспектов	Темы 1, 2	ОК - 4
2.	Тест №1	Темы 1 – 7	ОПК - 4
3.	Тест №2	Темы 8 – 15	ОПК - 4

Дидактические тесты по разделам дисциплины.

Тест № 1

Демонстрационный вариант.

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 1 - 7.

Содержание возможных вопросов тестового задания:

1. Обмен информацией между людьми – это

- коммуникативная сторона общения
- интерактивная сторона общения
- перцептивная сторона общения

2. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению – это

- эмпатия
- рефлексия
- идентификация

3. Что входит в классификацию невербальных средств общения?

- кинесика
- патетика
- проксемика

4. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

- кинесические средства общения
- просодические средства общения
- такесические средства общения

5. Установите соответствие:

1. Виды общения 2. Формы общения	а. презентация б. торги; в. познавательное общение; г. деловые переговоры д. телефонное общение е. суггестивное общение ж. ритуальное общение з. деловое совещание и. спор
-------------------------------------	--

Тест № 2

Демонстрационный вариант.

Цель теста – определение и оценивание знаний, полученных в результате усвоения дидактического материала тем 8 - 15.

Содержание возможных вопросов тестового задания:

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- необходимо контролировать свои движения и мимику;
- стараться интерпретировать реакции партнера;
- понимать язык невербальных компонентов общения;
- пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

2. Ответственностью, строгой логичностью изложения, специальной терминологией, преобладанием сложных речевых конструкций отличается:

- официально-деловой стиль;
- научный стиль;
- публицистический стиль.

3. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- «я не знаю»;
- «Вы должны...»;
- несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- всех выше перечисленных.

4. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- очень символична и зависит от многих факторов;
- не имеет значения;
- зависит только от национальных особенностей;
- зависит только от взаимоотношений собеседников.

5. Заполните пропуск.

Эффект _____ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные,

агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- а. ореола
- б. первичности и новизны
- в. проекции
- г. стереотипизации

Темы докладов и мультимедийных презентаций в программе «PowerPoint»

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности
3. Коммуникация в информационном обществе
4. Современная концепция коммуникации.
5. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
6. Социологические и психологические модели коммуникации.
7. Формирование этических норм предпринимательства на Руси.
8. Этические нормы бизнеса в современной России.
9. Особенности современной административной этики.
10. Функции общения.
11. Виды и средства общения.
12. Вербальные и невербальные системы значений.
13. Барьеры, возникающие при общении.
14. Структура общения.
15. Информационная сторона общения.
16. Интерактивная сторона.
17. Виды взаимодействий.
18. Трансактный анализ.
19. Перцептивная сторона общения.
20. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
21. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
22. Общение в организации. Специфика общения в организации.
23. Особенности организации.
24. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
25. Поведение человека в организации.
26. Индивидуальные особенности личности и их учет в управленческой деятельности.
27. Типы сотрудников.
28. Нравственный кодекс руководителя.
29. Стили руководства.
30. Виды делового общения.
31. Правила ведения **переговоров**.
32. Основные стратегии деловых переговоров.
33. Технология проведения **делового совещания**.
34. Нравственный кодекс руководителя.
35. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
36. Убеждающая коммуникация.
37. Сопротивление убеждению.
38. Публичная (ораторская) речь.
39. Типология конфликтов в деловом общении и модели их разрешения.

40. Управление конфликтами и стрессами в организации.
41. Манипулирование в деловом общении.
42. Управление культурой общения на предприятии.
43. Роль комплимента в общении.
44. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
45. Особенности западного и восточного делового дискурса.

11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме экзамена).

Примерный список вопросов к экзамену:

1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.
2. Обозначьте функции деловой коммуникации.
3. Обозначьте основные этапы становления и развития теории коммуникации.
4. Дайте характеристику линейных и нелинейных моделей коммуникации.
5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.
6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?
7. Характеристика общения с психологической точки зрения.
8. Типы темпераментов, их характеристика.
9. Сенсорная типология.
10. Классификация психологических типов, предложенных К. Юнгом.
11. Основные психологические принципы оказания влияния на человека.
12. Каковы психологические нормы и принципы деловой коммуникации?
13. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?
14. Классификация конфликтов.
15. Причины возникновения конфликтов.
16. Структура и динамика конфликтов.
17. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
18. Какова этика делового взаимодействия в условиях конфликта?
19. Каковы особенности невербальных коммуникаций?
20. В чем специфика вербальных коммуникаций?
21. Основные качества речи.
22. Принципы речевой коммуникации.
23. Основные условия эффективной речевой коммуникации.
24. Точность и понятность речи.
25. Что понимают под социальными стереотипами, как они проявляются в деловой коммуникации?
26. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации?
27. Назовите ключевые понятия и общие этические принципы деловой коммуникации. 31. Значение речевого этикета.
28. Этикетные формулы, используемые в различных ситуациях общения
29. Обозначьте национальную специфику делового этикета.
30. Каковы основные правила вербального этикета?
31. Назовите правила невербального этикета.
32. Дайте общую характеристику традиционным и инновационным деловым коммуникациям.
33. Факторы и нормы эффективного общения с клиентом при непосредственном контакте.
34. Основные требования культуры спора. Их характеристика.
35. В чем специфика деловой беседы?

36. Общие нормы делового общения по телефону
37. Специфические нормы делового общения по телефону.
38. Понятие “совещание”. Принципы и нормы эффективного делового совещания.
39. Понятие “переговоры”. Факторы и нормы эффективных деловых переговоров.
40. Выявите специфику публичного выступления.
41. Доклад как жанр устного выступления.
42. Презентация как жанр устного выступления.
43. Каковы особенности самопрезентации.
44. Основные принципы создания научного и делового текста.
45. Основные принципы и приёмы редактирования текста.
46. Автобиография и резюме: общее и различное.
47. Понятие “документ”. Служебные документы.
48. Общепринятые нормы делового письма.
49. Виды деловых писем.
50. Собеседование при поступлении на работу как особый вид коммуникации
51. Роль общения в формировании имиджа делового человека.
52. Переговоры как разновидность общения.
53. Назовите основные причины возникновения коммуникативных барьеров.
54. Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров.
55. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации.

Примерный образец экзаменационных билетов



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего
образования
«Иркутский государственный универси-
тет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)
Институт социальных наук,**

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Дисциплина
Направление подготовки

Б1.В.ОД.10 – Деловые коммуникации
38.03.02 «Менеджмент»

1. Причины возникновения конфликтов.
2. Каковы особенности самопрезентации.
3. Специфические нормы делового общения по телефону.

Педагогический работник _____
(подпись)

Ю. А. Киселёв

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

Н. В. Деренко

«__» _____ 2020 г.

Критерии оценки ответов на экзамене

Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Обнаруживает способность анализа в освещении различных концепций. Делает содержательные выводы. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место высокий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации. Имеет место средний уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Имеет место низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны. Имеет место очень низкий уровень выполнения самостоятельных работ в течение учебного процесса.

Шкала соответствия балло-рейтинговой системы оценок и академической оценки, утвержденная Ученым советом ИСН

Итоговый семестровый рейтинг	Академическая оценка	
60 – 70 баллов	«зачтено»	«удовлетворительно»
71 – 85 баллов		«хорошо»
86 – 100 баллов		«отлично»

Разработчик:



Ю.А.Киселев

Доцент, канд. филос. наук

Рекомендовано кафедрой культурологии и управления социальными процессами,
протокол № 10 от 29 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой, доцент



Н.В.Деренко

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры – разработчика программы.