



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Московской области

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по
учебно-методической работе
Н.В. Бабина
«28» 09 2020 г.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

**«КОММУНИКАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССА
ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ
(МОДУЛЬ): ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королев
2020

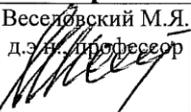
Автор: Лучицкая Л.Б. Рабочая программа дисциплины «Коммуникационное сопровождение процесса государственного и муниципального управления (модуль): Деловые коммуникации» – Королев МО: «Технологический университет», 2020 г.

Рецензент: к.э.н., доцент

Шутова Т.В.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки бакалавров 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и Учебного плана, утвержденного Ученым советом «Технологического университета», протокол № 9 от 28 апреля 2020 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры:

Заведующий кафедрой (ФИО, ученая степень, звание, подпись)	Веселовский М.Я. д.э.н., профессор 			
Год утверждения (переподтверждения)	2020			
Номер и дата протокола заседания кафедры	№ 10 от 20.04.2020			

Рабочая программа согласована:

Руководитель ОПОП ВО



к.э.н., доцент Т.В. Шутова

Рабочая программа рекомендована на заседании УМС:

Год утверждения (переподтверждения)	2020			
Номер и дата протокола заседания УМС	№ 7 от 28.04.2020			

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

Целью изучения дисциплины является дать студентам теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения; специфику деловой коммуникации.

В процессе обучения студент приобретает и совершенствует следующие компетенции:

общекультурные компетенции:

- (ОК-5) – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- (ОК-6) – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

общепрофессиональные компетенции:

- (ОПК-4) – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

профессиональные компетенции:

- (ПК-9) – способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- (ПК-10) – способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению.

Основными задачами дисциплины являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;

- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности;

После завершения освоения данной дисциплины студент должен:

знать:

- особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение;
- понятие и сущность категории «общение»;
- специфику делового общения, его отличия от других типов общения;
- принципы и методы организации деловых коммуникаций.
- причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления;
- особенности общения по телефону и «лицом к лицу»;
- современные методы организации и проведения эффективных деловых переговоров;
- способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания;

уметь:

- применять приемы эффективного слушания;
- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров;
- ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации.
- организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений;
- добиваться поставленных целей в деловых переговорах;
- выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем;

владеть:

- навыками деловых коммуникаций;

- знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения;
- навыками и средствами эффективной деловой коммуникации;
- способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Коммуникационное сопровождение процесса государственного и муниципального управления (модуль): Деловые коммуникации» относится к дисциплинам базовой части блока «Дисциплины» основной профессиональной образовательной программы подготовки студентов по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Дисциплина базируется на ранее изученных дисциплинах «Психология управления», «Русский язык и культура речи» и компетенциях: ОК-5, ОК-6, ОПК-4, ПК-2, ПК-9.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при освоении дисциплин «Основы управления персоналом», «Связи с общественностью в органах власти», «Этика государственной и муниципальной службы» и прочих дисциплин учебного плана и написания выпускной квалификационной работы.

3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетные единицы, **108** часов.

Таблица 1

Виды занятий	Всего часов	Семестр ...	Семестр 2	Семестр ...	Семестр ...
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Общая трудоемкость	108		108		
Аудиторные занятия	32		32		
Лекции (Л)	16		16		
Практические занятия (ПЗ)	16		16		
Лабораторные работы (ЛР)	-		-		
Контроль самостоятельной работы	-		-		
Самостоятельная работа	76		76		
Курсовые, расчетно-графические работы	-		-		
Контрольная работа, домашнее задание	контр. работа		+		
Текущий контроль знаний (7 - 8, 14 - 15 недели)	Тест		+		
Вид итогового контроля	Зачет		+		
ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
Общая трудоемкость	108		108		
Аудиторные занятия	8		8		
Лекции (Л)	4		4		
Практические занятия (ПЗ)	4		4		
Лабораторные работы (ЛР)	-		-		
Контроль самостоятельной работы	-		-		
Самостоятельная работа	100		100		
Курсовые, расчетно-графические работы	-		-		
Контрольная работа, домашнее задание	контр. работа		+		
Текущий контроль знаний (7 - 8, 14 - 15 недели)	-		-		
Вид итогового контроля	Зачет		+		

4. Содержание дисциплины

4.1. Темы дисциплины и виды занятий

Таблица 2

Наименование тем	Лекции час*.	Практические занятия, час*.	Занятия в интерактивной форме, час*	Код компетенций
Тема 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации.	2/0,5	2/0,5	1/-	ОПК-4, ПК-9
Тема 2. Принципы и методы деловой коммуникации.	2/0,5	2/0,5	1/-	ОПК-4, ПК-10
Тема 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.	2/0,5	2/0,5	1/0,5	ОК-5, ПК-9
Тема 4. Специфика деловых коммуникаций	1/0,5	1/0,25	1/0,5	ОК-6, ПК-9
Тема 5. Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации	1/0,5	2/0,25	1/0,5	ОПК-4, ПК-9
Тема 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций.	1/0,5	1/0,5	1/0,5	ОК-5, ПК-10
Тема 7. Виды деловой коммуникации. Вербальные и невербальные коммуникации.	1/-	2/0,5	1/0,5	ОК-5, ПК-9
Тема 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации.	2/0,5	1/0,25	2/0,5	ОПК-4, ПК-9
Тема 9. Деловые переговоры и совещания.	2/0,5	2/0,25	1/0,5	ОПК-4, ПК-9
Тема 10. Деловая коммуникация и имидж фирмы.	2/-	1/0,5	2/0,5	ОК-5, ПК-10
Итого	16/4	16/4	12/4	

* очная форма/заочная форма/

4.2. Содержание тем дисциплины

Тема 1. Виды общения. Общие представления о деловой коммуникации.

Термин «коммуникация» прочно вошел в понятийный аппарат социально-гуманитарных наук в начале XX в. В научной литературе существуют множество определений коммуникации, что объясняется многоаспектностью и многогранностью данного явления. В широком смысле слова коммуникация (лат. communication — сообщение, передача) — это обмен информацией, который осуществляется при помощи языка и других знаковых систем.

Виды общения, деловое общение, его отличие от других видов общения. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли. Культура речи.

Тема 2. Принципы и методы деловой коммуникации

Принципы и методы деловой коммуникации.

Общие принципы, регулирующие протекание процессов делового общения: межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

В деловом общении может применяться вся совокупность методов управления: экономических, административных (организационных) и социально-психологических в зависимости от содержания и условий решаемых задач. Однако наибольшие трудности управленцы (менеджеры, маркетологи, финансисты) испытывают при решении проблем «человеческого фактора». В связи с этим отечественная и зарубежная теория и практика делового общения делают упор на социально-психологические методы.

Составляющие навыка эффективного делового общения.

Тема 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций

Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция.

Различаются следующие *основные функции* деловых коммуникаций:

- инструментальная, т.е. как средство управления, для побуждения к необходимым действиям;

- интегративная, т.е. как средство объединения людей, деловых партнеров;
- самопрезентация, т.е. как средство самовыражения, демонстрации личных целей, интересов;
- трансляционная, т.е. как средство передачи информации (приказов, указаний, инструкций, отчетов, оценок);
- социального контроля, т.е. как средство регламентации поведения и деятельности сотрудников;
- социализации, т.е. как средство развития навыков культуры делового общения в коллективе;
- экспрессивную, т.е. как средство выражения эмоциональных переживаний.

Тема 4. Специфика деловых коммуникаций

Специфика деловых коммуникаций. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

Тема 5. Психологические аспекты деловой коммуникации

Влияние психологических процессов на эффективность взаимодействия в коммуникации (восприятие, формирование отношения, мотивация, установки на поведение). Основные психологические характеристики культуры общения. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.

Тема 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций

Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций. Роль этики в общественных отношениях. Этические правила и нормы деловых коммуникаций. Служебная неэтичность и ее коммуникационные последствия. Коммуникации в области трудовых отношений (Human Relations). Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.

Тема 7. Виды деловой коммуникации

Виды деловой коммуникации: по критерию отношения к границам организации; по критерию характера взаимодействия; по направленности; по масштабу; по отраслям; по преобладающей системе кодирования. Вербальные и невербальные коммуникации. Сущность вербальных

коммуникаций. Организационные и межличностные, формальные и неформальные, фиксируемые и нефиксируемые коммуникации. Невербальные коммуникации. Язык тела(жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация),Паралингвистические элементы. Одежда и внешний вид. Повышение эффективности коммуникации на уровне отдельного сотрудника. Элементарные коммуникативные операции.

Тема 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации

Устные и письменные виды деловой коммуникации. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой. Выбор средств передачи сообщения. Формы письменных деловых коммуникаций. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Деловое общение по телефону. Коммуникации в Интернете. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Тема 9. Деловые переговоры и совещания

Деловые переговоры и совещания. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия

Тема 10. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации, служебно-административный кодекс фирмы. Фирменная реклама. Фандрайзинг. Репутационные коммуникации. Значение репутации для публичных организаций и коммуникаций. Риски потери деловой репутации и управление ими. Коммуникационный менеджмент лояльности клиентов (ClientRelations) и брендинга. Отношения с партнерами, клиентами, конкурентами, инвесторами, органами власти, средствами массовой информации.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Деловые коммуникации».

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Структура фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведена в Приложении 1 к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; То же [Электронный ресурс]. - URL:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924>
2. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров. - Москва : Юрайт, 2014. - 370 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-3189-1.
3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

Рекомендуемая литература:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
2. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3

3. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>
4. Головина А. Деловые переговоры. Стратегия победы. Изд.Питер, 2011 г.
5. Джин Желязны Бизнес-презентация. Руководство по подготовке и проведению. М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2011 г.
6. Дженнифер Ротондо, Майк Ротондо Презентация бизнес-проектов. Краткое руководство для менеджеров. М.: Альпина бизнес букс, 2011 г.
7. Дускаева Л.Р.: Стилистика официально-деловой речи. - М.: Академия, 2011 г.
8. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова. - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. - ISBN 978-5-4332-0185-9. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>
9. Зинченко В. Г. Зусман В. Г. Кирнозе З. И. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме. Учебное пособие Москва: Флинта, 2011. - 224 с.
10. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. С-пб.: Питер, М.: Смысл. 2011 г.
11. Кузин Ф. Культура делового общения. Практическое пособие. Изд-во Ось-89, 2011 г.
12. Кривокопа, Е.И. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
13. Мунин, А.Н. Деловое общение. Курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. – М. : Флинта, 2010. – 376 с.
14. Нёльке Клаудиа Проведение презентаций. М.:Омега-Л, 2011
15. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина бизнес букс. 2011
16. Основы теории коммуникации: Учебник / под ред. Проф. М.А.Василика. М, 2011.
17. Стивен Р.Кови. Восьмой навык. От эффективности к величию М.: Альпина бизнес букс, 2011
18. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 528с.

19. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012

20. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы:

- <http://www.mon.gov.ru> - официальный сайт Министерства образования Российской Федерации.
- <http://www.rbc.ru> - РосБизнесКонсалтинг
- <http://www.interfax.ru> - Интерфакс
- <http://www.finam.ru> - Финам
- <http://www.reuters.ru> – Рейтерс
- <http://www.expert.ru> - официальный сайт журнала «Эксперт»
- <http://www.socioego.ru> - тематический сайт по социологии управления
- <http://www.ecsocman.edu.ru> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
- <http://www.msk.treko.ru> - электронный словарь тренера и консультанта
- <http://www.distance-learning.ru> - информационный портал «Дистанционное обучение»

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины приведены в Приложении 2 к рабочей программе.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel

Электронные ресурсы образовательной среды Университета

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Деловые коммуникации»

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для **лекций** необходима аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер).

Для **практических занятий** необходимо:

- рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
- рабочие места студентов;
- копировальное оборудование для распечатки кейсов, раздаточного материала.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«КОММУНИКАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССА
ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ
(МОДУЛЬ): ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

(Приложение 1 к рабочей программе)

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королев
2020

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

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части), обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Тема 3 Тема 6 Тема 7 Тема 10	<ul style="list-style-type: none"> - особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; - что такое общение; - специфику делового общения, его отличия от других типов общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. - причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления; - особенности общения по телефону и «лицом к лицу»; - современные методы организации и проведения эффективных деловых переговоров; - способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания; 	<ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации. - организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений; - добиваться поставленных целей в деловых переговорах; - выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения; - навыками и средствами эффективной деловой коммуникации; - способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	Тема 4	<ul style="list-style-type: none"> - особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; - что такое общение; - специфику делового общения, его отличия от других типов общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. 	<ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения; - навыками и средствами эффективной деловой коммуникации; - способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.

				<ul style="list-style-type: none"> - причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления; - особенности общения по телефону и «лицом к лицу»; - современные методы организации и проведения эффективных деловых переговоров; - способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания; 	<ul style="list-style-type: none"> деловой коммуникации. - организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений; - добиваться поставленных целей в деловых переговорах; - выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем; 	
3	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;	Тема 1 Тема 2 Тема 5 Тема 8 Тема 9	<ul style="list-style-type: none"> - особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; - что такое деловое общение; - специфику делового общения, его отличия от других типов общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. - причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления; - особенности общения по телефону и «лицом к лицу»; - современные методы организации и проведения эффективных деловых переговоров; - способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания; 	<ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации. - организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений; - добиваться поставленных целей в деловых переговорах; - выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения; - навыками и средствами эффективной деловой коммуникации; - способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.

4	ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Тема 1 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 7 Тема 8 Тема 9	<ul style="list-style-type: none"> - особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; - что такое общение; - специфику делового общения, его отличия от других типов общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. - причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления; - особенности общения по телефону и «лицом к лицу»; - современные методы организации и проведения эффективных деловых переговоров; - способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания; 	<ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации. - организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений; - добиваться поставленных целей в деловых переговорах; - выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения; - навыками и средствами эффективной деловой коммуникации; - способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.
5	ПК-10	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению	Тема 2 Тема 6 Тема 10	<ul style="list-style-type: none"> - особенности человеческого восприятия, его влияние на формирование отношения к другим людям и установок на поведение; - что такое общение; - специфику делового общения, его отличия от других типов общения; - принципы и методы организации деловых коммуникаций. - причины возникновения барьеров в общении и способы их преодоления; - особенности общения по телефону и «лицом к лицу»; - современные методы организации 	<ul style="list-style-type: none"> - применять приемы эффективного слушания; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - уметь применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации. - организовывать и проводить совещания как формы группового принятия решений; - добиваться поставленных целей в деловых переговорах; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - знаниями в области теории общения, этики и психологии делового общения; - навыками и средствами эффективной деловой коммуникации; - способами и методами воздействия на деловые коммуникации в организации.

			и проведения эффективных деловых переговоров; - способы проведения совещаний, критерии оценки эффективности совещания;	- выстраивать стратегию делового общения и находить методы решения коммуникационных проблем;	
--	--	--	--	--	--

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

Код компетенции	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции	Критерии оценки
<p>ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10</p>	<p>Тест</p>	<p>А) полностью сформирована – 90% правильных ответов Б) частично сформирована – 70% правильных ответов В) не сформирована – 50% и менее правильных ответов</p>	<p>Проводятся письменно. Время отведенное на процедуру - 30 минут. Неявка – 0 баллов. Критерии оценки определяются процентным соотношением. Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
<p>ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10</p>	<p>Деловая игра</p>	<p>А) полностью сформирована – 5 баллов Б) частично сформирована 3-4 балла В) не сформирована -2 и менее баллов</p>	<p>Например: Проводится в устной форме 1.Оцениваются коммуникативные способности (1 балл). 2.Оценивается умение работать в команде (2 балла). 3.Оцениваются презентационные навыки (1 балла). 4.Оцениваются теоретические знания и практические навыки. (1 бала) Максимальная оценка – 5 баллов.</p>
<p>ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10</p>	<p>Доклад в форме презентации</p>	<p>А) компетенция не сформирована В) сформирована частично С) сформирована полностью</p>	<p>Проводится устно с использованием мультимедийных систем, а также с использованием технических средств Время, отведенное на процедуру – 10 - 15 мин. Неявка – 0. Критерии оценки: 1.Соответствие представленной презентации</p>

			<p>заявленной тематике (1 балл).</p> <p>2. Качество источников и их количество при подготовке доклада и разработке презентации (1 балл).</p> <p>3. Владение информацией и способность отвечать на вопросы аудитории (1 балл).</p> <p>4. Качество самой представленной презентации (1 балл).</p> <p>5. Оригинальность подхода и всестороннее раскрытие выбранной тематики (1 балл).</p> <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p> <p>Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Оценка проставляется в электронный журнал.</p>
--	--	--	--

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

Текущий контроль предполагает оценку работы студентов на практических занятиях. Оценка работы на практических занятиях зависит от степени участия студента в подготовке и обсуждении заданий, а также активности в процессе обсуждения лекционного материала и дискуссии по проблемным вопросам курса.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение обучения являются контрольные задания и тесты по ключевым темам читаемой дисциплины.

Тесты для контроля успеваемости

Тест – 1

1. _____ – это процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей.

- (?) общение;
- (?) взаимодействие;
- (?) разговор;
- (?) беседа.

2. Виды общения можно классифицировать:

- (?) по содержанию;
- (?) по целям;
- (?) по средствам;
- (?) по уровню взаимодействия индивидов в процессе общения;
- (?) все варианты верны.

3. Виды деловых коммуникаций можно классифицировать:

- (?) по месту возникновения;
- (?) по направленности;
- (?) по способу возникновения;
- (?) все варианты верны.

4. Виды общения классифицируют по средствам как:

- (?) непосредственное;
- (?) прямое;
- (?) опосредованное;
- (?) косвенное;
- (?) все варианты верны.

5. По направленности деловые коммуникации бывают:

- (?) горизонтальные;
- (?) восходящие;
- (?) вертикальные;
- (?) нисходящие;
- (?) все варианты верны.

6. По способу возникновения деловые коммуникации бывают:

- (?) биологические;
- (?) формальные;
- (?) неформальные;
- (?) социальные;
- (?) все варианты верны.

7. Какие из представленных характеристик относятся к деловым коммуникациям?

(?) планируются заранее и направлены на реализацию поставленных целей;

(?) свободно используются разнообразные вербальные и невербальные средства общения;

(?) носят в основном информативно-эмоциональный характер и не связаны с необходимостью принятия какого-либо решения;

(?) проводится контроль за применяемыми средствами общения, за их соответствием нормам и правилам этикета;

(?) все варианты верны.

8. К принципам делового общения относятся (Джен Ягер):

(?) пунктуальность;

(?) конфиденциальность;

(?) любезность и доброжелательность;

(?) внешний облик;

(?) внимание к окружающим;

(?) грамотность;

(?) все варианты верны.

9. К общим принципам, регулирующим протекание процессов делового общения, относят:

(?) межличностность;

(?) целенаправленность;

(?) непрерывность;

(?) многомерность;

(?) только а и в;

(?) только б и г;

(?) все варианты верны.

10. К методам делового общения относятся:

(?) устрашение;

(?) убеждение;

(?) внушение;

(?) принуждение;

(?) все варианты верны.

11. Служебные контакты должны строиться на...

- (?) партнерских началах;
- (?) взаимном интересе;
- (?) личной выгоде;
- (?) корыстном интересе;
- (?) все варианты верны.

12. Выделяют следующие функции общения:

- (?) информационная;
- (?) регулятивная;
- (?) аффективная;
- (?) эффективная;
- (?) все варианты верны.

13. По способу обмена информацией различают деловой коммуникации:

- (?) печатное;
- (?) устное деловое общение;
- (?) письменное;
- (?) приказное;
- (?) все варианты верны.

14. Устные виды деловой коммуникации разделяются на...

- (?) монологические;
- (?) групповые;
- (?) письменные;
- (?) печатные;
- (?) диалогические.

15. Письменные виды деловой коммуникации – это...

- (?) отчет, справка;
- (?) докладная, акт;
- (?) объяснительные записки;
- (?) многочисленные служебные документы.

16. В процессе коммуникации выделяют четыре базовых элемента:

- (?) канал;
- (?) отправитель;
- (?) наблюдатель;
- (?) получатель;

- (?) шифровщик;
- (?) сообщение.

17. Залог успеха деловой коммуникации проявляется через ее участников в...

- (?) компетентности;
- (?) грубости и резкости;
- (?) тактичности и доброжелательности;
- (?) конфликтности, возбудимости;
- (?) все варианты верны.

18. Важным элементом деловой коммуникации является умение...

- (?) говорить;
- (?) молчать;
- (?) слушать;
- (?) критиковать;
- (?) все варианты верны.

19. Процесса коммуникаций включает следующие этапы:

- (?) зарождение идей;
- (?) кодирование или выбор канала;
- (?) передача;
- (?) декодирование;
- (?) все варианты верны.

20. Характеристики эффективной обратной связи:

- (?) полезность и ясность;
- (?) адресность;
- (?) конструктивность и достоверность;
- (?) своевременность;
- (?) только варианты а и в;
- (?) варианты а, б, в, г;

Тест - 2

1. Лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее – это ____.

- (?) поручитель;
- (?) руководитель;
- (?) отправитель;

(?) получатель.

2. Перевод символов отправителя в мысли получателя - это ____

- (?) кодирование;
- (?) декодирование;
- (?) передача информации;
- (?) шифрование.

3. Для уяснения проблемы при деловой коммуникации целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- (?) развернутый;
- (?) однозначный;
- (?) двусмысленный;
- (?) неопределенный.

4. Наиболее распространенной формой деловой коммуникации является...

- (?) монолог;
- (?) общение группой;
- (?) диалоговое общение;
- (?) молчание.

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

- (?) пикники;
- (?) совещания и собрания;
- (?) тренинги;
- (?) деловые игры.

6. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- (?) краткость (лаконичность) изложения;
- (?) длительность общения;
- (?) четкость изложения;
- (?) жесткость в разговоре.

7. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- (?) невербальной;
- (?) нерефлексивной;
- (?) рефлексивной;

(?) вербальной.

8. Общение всегда есть диалог..

- (?) одного человека с другим;
- (?) наедине с собой;
- (?) человека с машиной;
- (?) технических устройств.

9. _____ является общепринятой формой деловых коммуникаций в части обсуждения производственных проблем и вопросов, требующих принятия общего решения. Сторонами при этом являются ведущий (руководитель отдела /управления/ дирекции/компании) и участники.

- (?) деловое общение;
- (?) деловое совещание;
- (?) деловая переписка;
- (?) все варианты верны.

10. Переговоры - обсуждение с целью...

- (?) приятного времяпрепровождения;
- (?) заключение соглашения по какому-либо вопросу;
- (?) выяснение отношений;
- (?) навязывания своих условий сделки;
- (?) все варианты верны.

11. По статусу деловые переговоры бывают:

- (?) очевидные;
- (?) официальные;
- (?) тайные;
- (?) неофициальные;
- (?) все варианты верны.

12. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- (?) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными;
- (?) установок и ценностей руководителя;
- (?) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами;
- (?) все ответы верны.

13. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- (?) вышестоящее руководство;
- (?) работники;
- (?) партнеры;
- (?) организация в целом.

14. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- (?) персоналом;
- (?) высшим руководством;
- (?) подрядчиками;
- (?) клиентами.

15. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- (?) собственные;
- (?) оппонентов;
- (?) тех, кто их поддерживает;
- (?) тех, кто поддерживает оппонентов.

16. Выход из конфликта предполагает –

- (?) эскалацию конфликта;
- (?) игнорирование ситуации;
- (?) определение причины конфликта;
- (?) поиск путей решения конфликта.

17. Что из перечисленного не относится к числу этикетных правил ведения телефонных переговоров?

- (?) допускается передавать трубку другим сотрудникам для уточнения какой-либо информации;
- (?) первым кладет трубку тот, кто выше по статусу;
- (?) если разговор прервался, то перезванивает тот, кто звонил;
- (?) все варианты.

18. Процесса коммуникаций включает следующие этапы:

- (?) зарождение идей;
- (?) кодирование или выбор канала;
- (?) передача;

- (?) декодирование;
- (?) все варианты верны.

19. К инновационным формам делового общения можно отнести:

- (?) презентации;
- (?) «круглые столы»;
- (?) пресс-конференции;
- (?) собрания акционеров;
- (?) брифинги;
- (?) выставки и ярмарки новых товаров;
- (?) все варианты верны.

20. Важным элементом деловой коммуникации является умение...

- (?) говорить;
- (?) молчать;
- (?) слушать;
- (?) критиковать;
- (?) все варианты верны.

Пример задания к деловой игре:

1. Составьте свой психологический портрет, определив свой тип темперамента по Г. Айзенку:

Темперамент – это одна из важнейших врождённых характеристик индивида. Он определяет уровень общей способности человека к активности, энергию, ритм жизни и эмоциональность

Деловая игра «Совещание»

Цель деловой игры — приобретение навыков в организации подготовки и проведения деловых совещаний с максимальной эффективностью.

Порядок проведения деловой игры:

- При проведении деловой игры распределение ролей не производится, а участниками являются все присутствующие на занятии.
- Руководитель игры напоминает участникам основные теоретические положения по подготовке деловых совещаний, включающие следующие основные группы действий: планирование совещания; формирование повестки дня; определение состава участников; подготовка

участников к совещанию; подготовка к совещанию руководителя; подготовка помещения; непосредственное проведение совещания.

Задание

Вы – ведущая строительная компания города Н. В этом году участились пожары на ваших строительных объектах. Это наносит колоссальный ущерб бизнесу. Ваш бюджет позволяет выделить средства на решение этой проблемы в размере 30 тыс. долларов.

Таким образом, основная задача разработать план решения вопроса, который бы обеспечивал нормальные условия работы компании.

Порядок выполнения работы:

1. Выделите из группы 4-х студентов с поручением оценить действия и поведение участников совещания. Одного из них назначьте руководителем группы экспертов.

2. Сформируйте подгруппы участников подготовки совещания (те, кто готовят документы к совещанию, те, кто участвуют в совещании, те, кто готовят документы после совещания).

3. Остальная часть группы студентов — участники совещания, которые должны задавать вопросы в ходе проведения совещания.

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Примерные темы докладов в презентационной форме

1. Деловое общение как системно-интегративная деятельность.
2. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации.
3. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
4. Обратная связь и её значение при общении.
5. Публичные выступления и их психологические особенности.
6. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
7. Психологические особенности ведения переговоров.
8. Деловые совещания.
9. Средства и методы психологического воздействия при общении.
10. Типичные трудности и техника межличностного общения.
11. Деловые коммуникации: понятие, виды и формы.
12. Деловое общение: виды, структура, функции.
13. Восприятие и понимание в процессе общения.

14. Общение как коммуникация.
15. Общение как взаимодействие.
16. Межкультурное общение.
17. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
18. Деловое совещание как форма делового общения.
19. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
20. Требования к ведению телефонных переговоров.
21. Вербальный канал общения.
22. Невербальные особенности в процессе делового общения.
23. Межнациональные различия невербального общения.
24. Деловая беседа как основная форма делового общения.
25. Особенности публичного выступления.
26. Ведение делового совещания.
27. Деловые переговоры как разновидность общения
28. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
29. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.
30. Социальные регуляторы делового поведения.
31. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
32. Конфликты в служебных отношениях. Правила поведения в конфликте.
33. Психологические особенности управленческой деятельности.
34. Коммуникативные типы деловых партнеров.
35. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.

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

Результаты освоения знаний определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личностные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Неделя текущего контроля	Вид оценочного средства	Код компетенций, оценивающий знания, умения, навыки	Содержание оценочного средства	Требования к выполнению	Срок сдачи (неделя семестра)	Критерии оценки по содержанию и качеству с указанием баллов
7-8	тестирование	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10	20 вопросов	Компьютерное тестирование ; время отведенное на процедуру -30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка -0 Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%.
14-15	тестирование	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10	20 вопросов	Компьютерное тестирование; время отведенное на процедуру – 30 минут	Результаты тестирования предоставляются в день проведения процедуры	Критерии оценки определяются процентным соотношением. Не явка -0 Удовлетворительно - от 51% правильных ответов. Хорошо - от 70%. Отлично – от 90%. Максимальная оценка – 5 баллов.
16	Зачет	ОК-5 ОК-6 ОПК-4 ПК-9 ПК-10	2 вопроса	Зачет проводится в устной форме, путем ответа на вопросы. Время отведенное на процедуру – 20 минут.	Результаты предоставляются в день проведения зачета с оценкой	Критерии оценки: Оценки «зачтено» заслуживает ответ, содержащий: глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретной дисциплины, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области; знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой; умение выполнять предусмотренные программой задания;

						логически корректное и убедительное изложение ответа. Оценка «не зачтено» ставится при: незнании либо отрывочном представлении учебно-программного материала; • неумении выполнять предусмотренные программой задания
--	--	--	--	--	--	---

Типовые вопросы, выносимые на зачет

1. Роль этики в деловом взаимодействии.
2. Общие принципы деловой коммуникации.
3. Специфика деловых коммуникаций.
4. Структура деловых коммуникаций.
5. Функции деловых коммуникаций.
6. Основные задачи деловых коммуникаций.
7. Основные виды деловой коммуникации и их характеристика.
8. Место и роль деловых коммуникаций в развитии коллектива и личности.
9. Манера общения и имидж делового человека.
10. Невербальные средства общения.
11. Внешние и внутренние коммуникации.
12. Культура деловой коммуникации по телефону.
13. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
14. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
15. Деловое совещание как один из видов деловой коммуникации.
16. Виды деловых совещаний и их характеристика.
17. Стратегия и тактика проведения переговоров.
18. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
19. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой.
20. Документ как инструмент делового и личного общения.
21. Деловые коммуникации в кризисных и конфликтных ситуациях.
22. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
23. Требования к культуре деловой речи
24. Речевые тактики и их использование в деловом общении.
25. Техника аргументации и риторические приемы при деловом общении.
26. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
27. Психологические аспекты деловой коммуникации.
28. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
29. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев деловой коммуникации.
30. Особенности делового этикета за рубежом.
31. Макро- и микробарьеры коммуникации.
32. Коммуникации и информационные ресурсы организации.

33. Специфика коммуникаций в государственных и муниципальных органах государственной власти.
34. Особенности деловых коммуникаций в международной деятельности.
35. Репутационные коммуникации. Репутация как ключевая составляющая имиджа современной организации.
36. Имидж фирмы, ее составляющие.
37. Специфика формирования имиджа организации.
38. Коммуникационные стандарты и корпоративная культура.
39. Коммуникация руководителя в организационной структуре управления.
40. Logistics Relations как эффективная система коммуникации, координации и гармонизации интересов субъектов управления
41. Коммуникационный этикет.
42. Коммуникации и Интернет.
43. Понятие и виды делового общения.
44. краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
45. Умение держать себя в обществе.
46. Риторический инструментарий речи.
47. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
48. Характеристика видов речи: монолог, диалог, интервью.
49. Особенности подготовки выступления с презентацией.
50. Понятия логической культуры речи.
51. Особенности применения законов логики в деловой речи.
52. Понятие аргумент, умозаключение.
53. Различные типы собеседников.
54. Определение состояния собеседника по его манере общения.
55. Позиция слушателя и говорящего.
56. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
57. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
58. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
59. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
60. Понятие протокольного мероприятия. Виды протокольных мероприятий.
61. Имидж делового мужчины и деловой женщины.
62. Подарки и сувениры для деловых партнеров.
63. Подготовка и проведение делового совещания.
64. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
65. Виды переговоров и особенности их проведения.
66. Формулирование задач, целей и пределов перед началом переговорного процесса.
67. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
68. Приемы рационализации делового телефонного общения..

69. Особенности переговорного процесса с зарубежными деловыми партнерами.
70. Российский стиль ведения деловых переговоров.
71. Ключевые моменты деловых переговоров.
72. Подготовка к переговорам. Аспекты подготовки. Особенности психологической и информационной подготовки к переговорам.
73. Основные стратегии переговоров. Мягкий, жесткий и принципиальный подход к ведению переговоров.
74. Типичные ошибки при ведении деловых переговоров и их влияние на срывы переговоров.
75. Влияние национальных особенностей на процесс переговоров.
76. 4 закона переговоров.
77. Основные причины срывов переговоров.
78. Критериальность и вариативность в деловых переговорах.
79. Помехи и барьеры слушания.
80. Психологические аспекты влияния на переговорный процесс.

**ИНСТИТУТ ПРОЕКТНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
И ИНЖЕНЕРНОГО БИЗНЕСА**

КАФЕДРА УПРАВЛЕНИЯ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«КОММУНИКАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОЦЕССА
ГОСУДАРСТВЕННОГО И МУНИЦИПАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ
(МОДУЛЬ): ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

(Приложение 2 к рабочей программе)

Направление подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

Профиль: Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

Королев
2020

1. Общие положения

Целью изучения дисциплины является дать студентам теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; особенности современного информационного поля делового общения; специфику деловой коммуникации.

Основными задачами дисциплины являются:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.
- рассмотрение конкретных методов и приемов обеспечения эффективного общения в организации собственной профессиональной деятельности;

2. Указания по проведению практических (семинарских) занятий

Семинар предназначен для углубленного изучения дисциплины, овладения методологией научного познания. Главная цель семинарских занятий – обеспечить студентам возможность овладеть навыками и умениями использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемой дисциплины.

На семинарах решаются следующие педагогические задачи:

- закрепление, углубление и расширение знаний учебной дисциплины;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- изучение и анализ литературных источников по конкретной теме учебной дисциплины.

При изучении дисциплины могут быть использованы следующие формы семинарских занятий:

– развернутая беседа: при проведении такой формы занятия студенты информируются заранее. Вопросы семинарского занятия делятся на несколько подвопросов. Проводится при наличии многообразия точек зрения специалистов по указанной теме. Предполагает небольшие доклады студентов с последующим обсуждением участниками семинара.

– семинар-дискуссия (диспут) – обсуждение вопросов большого теоретического и практического значения, или вопросов, которые наиболее заинтересовали студентов.

Фронтальный устный опрос, т.е. опрос большинства всех присутствующих на занятиях студентов группы по всем пройденным аспектам темы.

Миниконтрольная работа – может быть использована вместо фронтального устного опроса. Данный вид работ позволяет студентам закрепить пройденные понятия и помогает студентам и преподавателю оценить степень освоения темы. Каждый вариант миниконтрольной работы состоит из нескольких вопросов (от 7 до 10 вопросов). При ответе на вопросы студенты должны продемонстрировать уровень знания теоретических понятий.

Доклады – подготовка и презентация доклада направлена на развитие нескольких навыков. Во-первых, студенты учатся работать с академическими документами самостоятельно. Во-вторых, может осуществляться в группах по 2-3 человека (1-2 докладчика и 1 оппонент), причем оценки докладчики получают одинаковые, что способствует развитию навыков совместной работы и повышает ответственность за общий результат. В-третьих, в ходе доклада студенты делают также PowerPoint презентацию, что является необходимым навыком для представления своей работы. И, наконец, обсуждение доклада в группе, с участием докладчиков, оппонента и остальной части аудитории, развивает навыки обсуждения научных результатов. Докладчики и оппоненты готовят выступление на семинаре (10 минут для докладчиков, 5 минут для оппонента), письменную часть доклада (4 страницы для докладчиков, 1,5 страницы для оппонента), и докладчики также готовят PowerPoint презентацию на 6-8 слайдов (оппонент может подготовить презентацию). В устной части доклада докладчик должен передать позицию автора и уметь аргументировано объяснять цели автора, методы, которые он использует, полученные автором в статье результаты. Поскольку ограничения по времени достаточно строгие, докладчик должен хорошо понимать статью и не должен пересказывать ее близко к тексту. Если задача докладчика – объяснить статью, то задача оппонента – акцентировать внимание на проблемных местах статьи. Также оппонент готовит вопросы докладчикам и аудитории, на которых строится обсуждение статьи. Оппонент организует обсуждение самостоятельно, семинарист помогает в случае, если ему не удастся модерировать дискуссию. Ответы докладчиков и слушателей на вопросы учитываются при выставлении оценки докладчикам и оппоненту.

Студентам выставляется отдельно оценка за работу на семинаре – устную презентацию статьи и организацию дискуссии, и отдельно оценка за письменные работы. На основе средневзвешенной величины выставляется итоговая оценка за доклад.

В оценке устной части доклада учитывается способность студентов наглядно представить материал на слайдах, способность уложиться в отведенное время, адекватность раскрытия цели статьи и позиции автора, соответствие подобранного кейса теории рассматриваемой в статье, ответы на вопросы оппонента как самих докладчиков, так и аудитории.

В оценке устной части оппонирования учитывается способность оппонента выделить слабые места в статье, умение организовать дискуссию, способность задать понятный вопрос по существу.

При оценивании письменной версии доклада акцент делается на умение раскрыть основную идею статьи в краткой форме (предполагается, что работа не должна превышать 4 страниц), на логичность повествования, на обоснованность сделанных утверждений.

При оценивании письменной версии оппонирования основной акцент делается на способность выделить в статье наиболее сомнительные места и способность обосновать свою точку зрения, почему те или иные утверждения автора статьи являются спорными.

Деловая игра – это имитация, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной экономической ситуации в игровой форме. В деловой игре каждый участник играет роль, выполняет действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. Деловые игры применяются в качестве метода и средства практического обучения экономике, бизнесу, служат средством познания норм экономического поведения, освоения процессов принятия экономических решений. Деловые игры предусмотрены по всем темам дисциплины.

Мозговой штурм (мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Метод мозгового штурма является методом экспертного оценивания и помогает студентам на практических занятиях сформулировать собственную точку зрения об изучаемых темах.

Смешанная форма практического занятия – это занятие, на котором сочетается обсуждение докладов со свободным выступлением студентов и дискуссиями.

Практика 1. Общие представления о деловой коммуникации **Вопросы для обсуждения**

1. Понятия коммуникация, общения, деловое общение. Виды общения.
2. Коммуникативный аспект общения, его каналы и средства.

3. Деловые коммуникации как объект изучения.
4. Цель, задачи и субъекты деловых коммуникаций.
5. Умение слушать. Умение формулировать свои мысли. Культура речи.

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

Продолжительность – 2/0,5

Практика 2. Принципы и методы деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Принципы и методы деловой коммуникации.
2. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.

3. Деловые коммуникации как организация информационных потоков и как личностная компетенция.

4. Составляющие навыка эффективного делового общения.

5. Модели коммуникации.

Продолжительность – 2/0,5

Практика 3. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций

Вопросы для обсуждения

1. Деловые коммуникации в структуре менеджмента фирмы.
2. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.

3. Деловые коммуникации как организация информационных потоков

4. Процесс коммуникации: основные элементы

5. Деловые коммуникации как личностная компетенция.

Продолжительность – 2/0,5

Практика 4. Специфика деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Специфика деловых коммуникаций.

2. Коммуникативные барьеры.

3. Эффективность коммуникации

4. Паралингвистические особенности делового общения.

Продолжительность – 1/0,25

Практика 5. Психологические аспекты деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Влияние психологических процессов на процесс общения.

2. Основные психологические характеристики культуры общения.

3. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия.

4. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

5. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
Продолжительность – 2/0,25

Практика 6. Этически-правовые аспекты деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Деловая этика и ее специфика.
 2. Главные составляющие деловой этики.
 3. Этика деловой коммуникации «сверху-вниз».
 4. Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
 5. Основные принципы этики деловой коммуникации «по горизонтали».
- Продолжительность – 1/0,5

Практика 7. Виды деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Виды деловой коммуникации: по критерию отношения к границам организации; по критерию характера взаимодействия; по направленности; по масштабу; по отраслям; по преобладающей системе кодирования.
2. Сущность вербальных коммуникаций.
3. Организационные и межличностные, формальные и неформальные, фиксируемые и нефиксируемые коммуникации.
4. Невербальные коммуникации. Язык тела (жесты, мимика, положение тела, проксемика, тактильная коммуникация).
5. Одежда и внешний вид.
6. Повышение эффективности коммуникации на уровне отдельного сотрудника.

Продолжительность – 2/0,5

Практика 8. Устные и письменные виды деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Устные и письменные виды деловой коммуникации.
 2. Формы устных деловых коммуникаций и критерии оценки их эффективности.
 3. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения.
 4. Деловое общение по телефону.
 5. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.
 6. Письменные коммуникации как способ поддержания и развития связей с внешней средой.
 7. Формы письменных деловых коммуникаций.
 8. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации.
 9. Коммуникации в Интернете.
- Продолжительность – 1/0,25

Практика 9. Деловые переговоры и совещания

Вопросы для обсуждения

1. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
 2. Манипулятивные технологии и нейтрализация манипулятивного воздействия.
 3. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
 4. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний.
 5. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
- Продолжительность – 2/0,25

Практика 10. Деловая коммуникация и имидж фирмы

Вопросы для обсуждения

1. Основные составляющие имиджа фирмы и ее сотрудников.
 2. Деловая коммуникация, деловая культура и имидж фирмы.
 3. Культура поведения сотрудников, традиции и этика деловой коммуникации.
 4. Фирменная реклама.
 5. Значение репутации для публичных организаций и коммуникаций.
 6. Риски потери деловой репутации и управление ими.
 7. Коммуникационный менеджмент лояльности клиентов (Client Relations) и брендинга.
 8. Отношения с партнерами, клиентами, конкурентами, инвесторами, органами власти, средствами массовой информации.
- Продолжительность – 1/0,5

3. Указания по проведению лабораторного практикума

Не предусмотрено учебным планом

4. Указания по проведению самостоятельной работы студентов

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов.

Самостоятельная работа студентов (СРС) – это активные формы индивидуальной и коллективной деятельности, направленные на закрепление пройденного материала, формирование умений и навыков быстро решать поставленные задачи. СРС предполагает не пассивное «поглощение» готовой продукции, а ее поиск и творческое усвоение.

В ходе самостоятельной работы по дисциплине студент может:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- закрепить знание теоретического материала, используя необходимый инструментальный практический путь, (решение задач, выполнение контрольных работ, тестов для самопроверки);

– применить полученные знания и практические навыки для анализа ситуации и выработки правильного решения (подготовка к групповой дискуссии, решение практических задач);

– применение полученных знаний и умений для формирования собственной управленческой позиции и теоретических знаний.

В процессе самостоятельной работы контролируются (тесты, контрольные работы), уточняются и углубляются знания (доклады), полученные студентами на лекционных занятиях, решаются конкретные практические задачи по управлению.

Самостоятельная работа выполняется путем выдачи студентам заданий для подготовки докладов/рефератов по предложенным темам, для подготовки к практическим занятиям, для выполнения контрольных работ, тестовых заданий, для подготовки к зачету. Задания для самостоятельной работы студентов приведены ниже в нижеследующей таблице.

Наименование блока/ раздела дисциплины	Виды СРС
1. Сущность, виды и этапы развития делового общения	Изучить историю и сущность развития ДК. <i>Форма контроля: экспресс – опрос</i>
2. Особенности делового общения	Изучить ДК и связанные с ними особенности <i>Форма контроля: экспресс – опрос</i>
3. Особенности деловых коммуникаций в бизнесе	Подготовка доклада (с презентацией). 1. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. 2. Требования к ведению телефонных переговоров. 3. Вербальный канал общения. 4. Невербальные особенности в процессе делового общения. <i>Форма контроля: презентация материала</i>
4. Особенности деловых коммуникаций в политике	Подготовка доклада (с презентацией). 1. Межнациональные различия невербального общения. 2. Деловая беседа как основная форма делового общения. 3. Особенности публичного выступления. 4. Ведение делового совещания. 5. Деловые переговоры как разновидность общения 6. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров. Национальный характер речевого этикета в деловом общении. <i>Форма контроля: презентация материала</i>
5. Особенности деловых коммуникаций в органах власти	Подготовка доклада (с презентацией). <i>Форма контроля: презентация материала</i>

5. Указания по проведению контрольных работ для студентов

5.1. Общие положения

Контрольная работа по дисциплине «Деловые коммуникации» выполняется студентами в соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

Контрольная работа является самостоятельной работой студентов и служит подготовительным этапом к сдаче экзамена. Без выполнения и собеседования по контрольной работе студент не допускается к сдаче экзамена.

Контрольная работа имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных студентами при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» и является формой промежуточного контроля знаний студентов.

Контрольная работа представляет собой написание реферата по выбранной теме.

Студенту предоставляется право выбора темы контрольной работы, однако для охвата всей тематики курса возможно ограничение числа студентов по отдельным темам. Студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее исследования.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию избранной темы и отдельных ее вопросов. Основная часть контрольной работы должна содержать главы, которые разбиваются на подпункты. Все части контрольной работы должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи.

5.2. Примерная тематика контрольных работ

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
4. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
5. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
6. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
7. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
8. Перцептивный аспект делового общения.
9. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
10. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
11. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
12. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
13. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
14. Самопрезентация в деловых контактах.
15. Формирование аттракции в деловых отношениях.
16. Интерактивный аспект делового общения.
17. Стратегии устных деловых взаимодействий.
18. Подготовка к публичным выступлениям.

19. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
20. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
21. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
22. Деловое совещание, его цели и проведение.
23. Деловая беседа, ее разновидности.
24. Презентация как форма деловой коммуникации.
25. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
26. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
27. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
28. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
29. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
30. Межкультурные особенности деловых контактов.

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

2. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-9558-0301-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

Дополнительная литература:

4. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924>
5. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика [Текст] : учебник для бакалавров. - Москва : Юрайт, 2014. - 370 с. - (Бакалавр. Базовый курс). - ISBN 978-5-9916-3189-1.
6. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

Рекомендуемая литература:

21. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>
22. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3

23. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>
24. Головина А. Деловые переговоры. Стратегия победы. Изд.Питер, 2011 г.
25. Джин Желязны Бизнес-презентация. Руководство по подготовке и проведению. М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2011 г.
26. Дженнифер Ротондо, Майк Ротондо Презентация бизнес-проектов. Краткое руководство для менеджеров. М.: Альпина бизнес букс, 2011 г.
27. Дускаева Л.Р.: Стилистика официально-деловой речи. - М.: Академия, 2011 г.
28. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова. - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. - ISBN 978-5-4332-0185-9. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>
29. Зинченко В. Г. Зусман В. Г. Кирнозе З. И. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме. Учебное пособие Москва: Флинта, 2011. - 224 с.
30. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. С-пб.: Питер, М.: Смысл. 2011 г.
31. Кузин Ф. Культура делового общения. Практическое пособие. Изд-во Ось-89, 2011 г.
32. Кривокопа, Е.И. Деловые коммуникации : Учебное пособие. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013. - 190 с. - ISBN 9785160042770.
33. Мунин, А.Н. Деловое общение. Курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. – М. : Флинта, 2010. – 376 с.
34. Нёльке Клаудиа Проведение презентаций. М.:Омега-Л, 2011
35. Стацевич Е., Гуленков К., Сорокина И. Манипуляции в деловых переговорах: практика противодействия. М.: Альпина бизнес букс. 2011
36. Основы теории коммуникации: Учебник / под ред. Проф. М.А.Василика. М, 2011.
37. Стивен Р.Кови. Восьмой навык. От эффективности к величию М.: Альпина бизнес букс, 2011
38. Технология делового общения Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М. : Дашков и Ко, 2012. – 528с.

39. Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. – 110 с.; Дашков и Ко, 2012

40. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Интернет-ресурсы:

- <http://www.mon.gov.ru> - официальный сайт Министерства образования Российской Федерации.
- <http://www.rbc.ru> - РосБизнесКонсалтинг
- <http://www.interfax.ru> - Интерфакс
- <http://www.finam.ru> - Финам
- <http://www.reuters.ru> – Рейтерс
- <http://www.expert.ru> - официальный сайт журнала «Эксперт»
- <http://www.socioego.ru> - тематический сайт по социологии управления
- <http://www.ecsocman.edu.ru> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
- <http://www.msk.treko.ru> - электронный словарь тренера и консультанта
- <http://www.distance-learning.ru> - информационный портал «Дистанционное обучение»

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения: Microsoft Office Power Point, Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel

Электронные ресурсы образовательной среды Университета

Рабочая программа и методическое обеспечение по курсу «Деловые коммуникации»

Информационные справочные системы: не предусмотрены курсом дисциплины.