

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет экономики
Кафедра управления и предпринимательства



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ООД
Ковалева М.А.
« 02 » 03 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

образовательная программа направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

блок Б.1.В.ДВ.02.01. Дисциплины (модули). Вариативная часть

Профиль подготовки:

Управление малым бизнесом

Международный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения:

очная


Курс 1 семестр 2


очно-заочная

Курс 2 семестр 3

Москва

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. № 7 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата). Зарегистрировано в Минюсте РФ 9 февраля 2016 г. Регистрационный № 41028

Составители рабочей программы: декан ФЭ МГГЭУ
место работы, занимаемая должность
 Дегтева Л.В. 27.08 2019 г.
подпись Ф.И.О. Дата


Рецензент: доцент кафедры УиП
место работы, занимаемая должность
 Литвиненко И.Л. 14.08 2019 г.
подпись Ф.И.О. Дата

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства

(протокол № 1 от «30» 08 2019 г.)


ПЕРЕУТВЕРЖДЕНО
НА ЗАСЕДАНИИ КАФЕДРЫ УиП
ПРОТОКОЛ № 17 ОТ 10.07.20

заведующая кафедрой управления и предпринимательства МГГЭУ

 Репкина О.Б. «30» 08 2019 г.
подпись Ф.И.О. Дата


СОГЛАСОВАНО

Начальник
Учебного отдела

«30» 08 2019 г.  И.Г.Дмитриева
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)


СОГЛАСОВАНО

Декан
факультета

«30» 08 2019 г.  Л.В.Дегтева
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Заведующий
библиотекой

«30» 08 2019 г.  В.А.Ахтырская
(дата) (подпись) (Ф.И.О.)

РАССМОТРЕНО И
ОДОБРЕНО
УЧЕБНО - МЕТОДИЧЕСКИМ
СОВЕТОМ МГГЭУ
Пр № 08 «30» 08 2019.

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе, требования к уровню освоения содержания дисциплины

1.1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у студентов базовой системы знаний в области культуры делового общения. Умение говорить и быть правильно понятым, слышать и понимать самому, уметь добиваться нужного влияния на выбор мнения или решения собеседника, ненавязчиво убеждать, создавать доверительные отношения — это важнейшие глубинные характеристики коммуникативной профессиональной программы менеджера.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомление студентов с основами знаний о культуре общения в целом и культуре деловой коммуникации, в частности;
- формирование умений эффективно использовать полученные теоретические знания для достижения поставленных коммуникативных целей;
- изучение особенностей построения текстов документов;
- развитие умения выбирать языковые средства, отвечающие жанру и форме документа, и создавать на базе выбранных языковых средств текст документа;
- воспитание студентов средствами самой дисциплины: воспитание уважительного отношения к собеседнику в процессе общения; развитие стремления создавать вокруг себя доверительные отношения и позитивную, творческую атмосферу; поощрение желания проявлять искренний интерес к собеседнику и к обсуждаемой проблеме.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

- понятия «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс»;
- виды и функции общения;
- средства общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- вербальные и невербальные средства коммуникации;
- язык жестов в деловом общении;
- правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;
- приемы и виды активного слушания;
- классификации видов и уровней общения;
- особенности деловых коммуникаций;
- жанры устной и письменной деловой речи;
- разновидности беседы;
- последовательность проведения деловой беседы;
- факторы создания положительной атмосферы во время деловой беседы;
- правила убеждения, используемые в ходе деловой беседы;
- классификации видов деловых документов;
- языковые, текстовые и этикетные требования, регулирующие процесс создания документа;
- формы (схемы) таких служебных документов, как рекламация, письмо-просьба, письмо-запрос, письмо-ответ и др.;
- стереотипные формулы (речевые клише), употребляемые в письменной деловой речи;
- типичные ошибки, допускаемые составителями документов (логические, лексические, грамматические, стилистические, орфографические, пунктуационные);

уметь:

- давать характеристику деловому общению, официально – деловому стилю речи;

- преодолевать речевые барьеры при общении;
- задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
- эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений;
- грамотно выстраивать свои отношения с окружающими людьми, используя вербальные и невербальные средства коммуникаций, а также различные приёмы психологического воздействия на собеседника;
- выбирать способ взаимодействия с собеседником в зависимости от поставленных целей коммуникации;
- формулировать цели и задачи делового общения;
- использовать речевые и этикетные средства для достижения коммуникативных целей;
- выбирать жанр документа, а вслед за этим и форму документа, в соответствии с характером официально-деловой ситуации;
- осуществлять выбор языковых средств (лексических, грамматических) в процессе создания документа;
- использовать этикетные средства для достижения коммуникативных целей;

владеть:

- умением вести деловую диалогическую речь;
- навыками составления текста письма-просьбы, письма-ответа и др.;
- способностью анализировать деловую речь с позиций коммуникативной эффективности;
- основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
- умением грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.

Изучение данной дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование результата обучения
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-12	умение 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)

1.3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» представляет собой дисциплину вариативной части блока Дисциплины (модули) (Б1). Через объект исследования она связана с такими учебными дисциплинами как «Теория организации», «Организационное поведение» и др. Между ними существует тесная многосторонняя зависимость. Подобные взаимосвязи обеспечивают целостность изучения предметной области и формирование базового уровня знаний для последующего изучения дисциплин, связанных с данной.

2. Содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма. Семестр - 2, вид отчетности – зачет

Очно-заочная форма. Семестр - 3, вид отчетности – зачет

№ раздела	Наименование раздела, тема	Содержание раздела	Форма текущего контроля

1	2	3	4
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.	опрос
2	Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации	Основные категории теории коммуникации. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Коммуникативная компетентность специалиста по PR/рекламиста.	опрос, доклад
3	Тема 3. Коммуникативные каналы	Понятие коммуникативных каналов. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.	опрос
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.	опрос, практическое задание
5	Тема 5. Электронная коммуникация	Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	опрос
6	Тема 6. Этика делового общения	Принципы деловой этики. Специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.	опрос
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение	Понятие деловых переговоров. Сущность переговорного процесса. Подготовка и методы ведения деловых переговоров. Способы преодоления взаимного непонимания.	кейс-задание
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	Понятие служебного общения. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.	деловая игра
9	Тема 9. Дебаты с оппонентами.	Дебаты как способ общения. Основные правила ведения дебатов и переговоров. Основные методы применяемые при ведении переговоров.	кейс-задание

10	Тема 10. Общение со СМИ	Основные правила взаимодействия со СМИ. Основные методы и приемы. Формы общения со СМИ.	тест
----	-------------------------	---	------

3. Структура дисциплины

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	Очная форма 2 семестр	Очно-заочная форма 3 семестр
Общая трудоемкость	108	108
Аудиторная работа:	36	22
<i>Лекции (Л)</i>	16	10
<i>Практические занятия (ПЗ), в том числе зачет 2 ч</i>	20	12
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	-	-
Самостоятельная работа:	72	86
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	-	-
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	-	-
Реферат (Р)	-	-
Эссе (Э)	-	-
Самостоятельное изучение разделов	36	42
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	36	44
Подготовка и сдача экзамена	-	-
Вид итогового контроля	зачет	зачет

4. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам

Очная форма. Разделы дисциплины, изучаемые во втором семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».	7	2	2		4
2	Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	7	-	2		4
3	Тема 3. Коммуникативные каналы.	11	2	2		8
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	11	-	2		8
5	Тема 5. Электронная коммуникация.	12	2	2		8
6	Тема 6. Этика делового общения.	12	2	2		8

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	ЛР	
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.	12	2	2		8
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	12	2	2		8
9	Тема 9. Дебаты с оппонентами.	11	2	2		8
10	Тема 10. Общение со СМИ.	11	2	2		8
12	<i>Итого:</i>	108	16	20	-	72

Очно-заочная форма. Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раз-дела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа СР
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».	10	1	1		8
2	Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	10	-	2		8
3	Тема 3. Коммуникативные каналы.	10	1	1		8
4	Тема 4. Искусство межличностного общения.	10	-	2		8
5	Тема 5. Электронная коммуникация.	10	1	1		8
6	Тема 6. Этика делового общения.	11	2	1		8
7	Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.	10	1	1		8
8	Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	13	2	1		10
9	Тема 9. Дебаты с оппонентами.	12	1	1		10
10	Тема 10. Общение со СМИ.	12	1	1		10
12	<i>Итого:</i>	108	10	12	-	86

5. Тематический план учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов, курсовая работа (проект)	Объем часов/ Оч/оч-заоч	Образовательные технологии	Формируемые компетенции/ уровень освоения*	Формы текущего контроля
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»	Лекции Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.	2/1	лекция	ОПК-4/1 ПК-12/1	опрос
	Практические занятия Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.	2/1	дискуссия	ОПК-4/1 ПК-12/1	опрос
	Самостоятельная работа студента Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.	4/8	работа с текстом	ОПК-4/1 ПК-12/1	опрос
Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.	Практические занятия Основные категории теории коммуникации. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Коммуникативная компетентность специалиста по PR/рекламиста.	2/2	дискуссия	ОПК-4/1 ПК-12/1	опрос доклад
	Самостоятельная работа студента Коммуникативная компетентность личности	4/8	работа с текстом	ОПК-4/1 ПК-12/1	опрос доклад
	Лекции Понятие коммуникативных каналов. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.	2/1	проблемная лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
Тема 3. Коммуникативные каналы.	Практические занятия Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.	2/1	коммуникативные задачи	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
	Самостоятельная работа студента	8/8	работа с	ОПК-4/2	опрос

	Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации.		текстом	ПК-12/2	
Тема 4. Искусство межличностного общения.	Практические занятия Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, индентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов.	2/2	работа с презентациями	ОПК-4/2 ПК-12/2 ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос практическое задание
	Самостоятельная работа студента Понятие и сущность коммуникативной личности.	8/8	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос практическое задание
	Лекции Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.	2/1	лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
Тема 5. Электронная коммуникация.	Практические занятия Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	2/1	дискуссия	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
	Самостоятельная работа студента Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	8/8	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
	Лекции Принципы деловой этики. Специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций.	2/2	проблемная лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
Тема 6. Этика делового общения.	Практические занятия Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.	2/1	коммуникативные задачи	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
	Самостоятельная работа студента Специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций.	8/8	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	опрос
	Лекции Понятие деловых переговоров. Сущность переговорного процесса.	2/1	проблемная лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
Тема 7. Деловые переговоры подготовка и проведение	Практические занятия Подготовка и методы ведения деловых переговоров.	2/1	работа с презентациями	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
	Самостоятельная работа студента Способы преодоления взаимного непонимания.	8/8	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
	Тема 8. Служебное	Лекции	2/2	лекция	ОПК-4/2

общение. Правила служебных взаимоотношений	Понятие служебного общения. Общение в различных деловых ситуациях.			ПК-12/2	
	Практические занятия	2/1	дискуссия	ОПК-4/2 ПК-12/2	деловая игра
	Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.				
	Самостоятельная работа студента	8/10	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	деловая игра
	Общение в различных деловых ситуациях.				
Тема 9. Дебаты с оппонентами.	Лекции	2/1	лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
	Дебаты как способ общения. Основные правила ведения дебатов и переговоров.				
	Практические занятия	2/1	дискуссия	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
	Основные методы применяемые при ведении переговоров.				
	Самостоятельная работа студента	8/10	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	кейс-задание
	Основные правила ведения дебатов и переговоров.				
Тема 10. Общение со СМИ.	Лекции	2/1	лекция	ОПК-4/2 ПК-12/2	тест
	Основные правила взаимодействия со СМИ. Основные методы и приемы..				
	Практические занятия	2/1	работа с презентациями	ОПК-4/2 ПК-12/2	тест
	Формы общения со СМИ.				
	Самостоятельная работа студента	8/10	работа с текстом	ОПК-4/2 ПК-12/2	тест
	Формы общения со СМИ.				
Всего:		108			

* В таблице уровень усвоения учебного материала обозначен цифрами:

1. – репродуктивный (освоение знаний, выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
2. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач; применение умений в новых условиях);
3. – творческий (самостоятельное проектирование экспериментальной деятельности; оценка и самооценка инновационной деятельности).

6. Образовательные технологии

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр Оч/оч-заоч	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество Часов Оч/оч-заоч
2/3	Л	Работа с презентациями. Демонстрация презентаций на лекциях в течение семестра и опрос студентов на практических занятиях по изученному материалу с изучением и обсуждением дополнительно изученной информации по теме.	10/4
	ПР	Письменная работа с использованием дополнительной литературы «Коммуникация в «контактной зоне». Сдают преподавателю, работа оценивается. Работа с раздаточным материалом («мозговой штурм», кейсы и деловые игры): целью которых является формирование навыков коммуникативных стилей. Умение решать поставленные задачи в коллективе и самостоятельно принимать решение на основании изученной информации. Индивидуальные коммуникативные задачи: целью которых является формирование навыков коммуникативных стилей. Умение решать поставленные задачи и самостоятельно принимать решение на основании изученной информации по пройденному материалу.	14/6
	ЛР	-	-
Итого:			24/10

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

7.1. Организация входного, текущего и промежуточного контроля обучения

Текущий контроль: оценивается самостоятельная работа студентов на семинарских занятиях (доклады, анализ научных фактов, современных публикаций), выполнение творческих заданий.

Промежуточная аттестация: осуществляется в форме зачета.

7.2. Организация контроля: (пример)

Деловая игра «Кораблекрушение»

Целью является исследование процесса принятия решения группой.

Учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

Необходимое время: 1,5—2 часа.

Материалы: Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

Подготовка: Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

Описание конкретной ситуации

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача — классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

1. Зеркало для бритья;
2. Спички;
3. Десятилитровая канистра с водой;
4. Противомоскитная сетка;
5. Одна коробка с армейским рационом;
6. Карты Тихого океана;
7. Плавательная подушка;
8. Пятилитровая канистра с нефтью;
9. Маленький транзисторный радиоприемник;
10. Репеллент, отпугивающий акул;
11. 15 квадратных метров непрозрачного пластика;
12. 3 литра рома крепостью 40 градусов;
13. 10 метров нейлонового каната;
14. Две коробки шоколада;
15. Рыболовная снасть;

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Методические рекомендации для достижения согласия группой:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения.
2. Подходите к задаче логически.

3. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.

4. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.

5. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не

6. как помеху при принятии решений. Не с нами — еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогали или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство и формирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы трансакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

Приложение к игре «кораблекрушение»

Согласно мнению «экспертов», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и помогающие выжить до прибытия спасателей, т. е. способные удовлетворить пищевой и оборонительный инстинкты. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение, так как трудно себе представить, что на веслах можно пройти 2000 км. Да и провизии на столь длительное путешествие нет. Следовательно, самыми важными являются средства сигнализации: зеркало для бритья и нефтегазовая смесь, так как они являются средствами сигнализации. Вторыми по значению являются вода и продукты питания. Предметы защиты стоят на третьем месте.

Ниже приводится краткая информация о значении каждого предмета для выживания:

1. Спички. Жизненно необходимый предмет, помогут добыть огонь и сварить пищу.
2. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
3. Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена денежной банкнотой и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей. Стоит на втором месте, так как по мере использования расходуется. Зеркало в этом плане нечто «вечное».
4. Канистра с водой. Без воды человек может прожить не более 5 дней.
5. Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.
6. Непрозрачный пластик. Используется для сбора дождевой воды и обеспечивает защиту от стихии.
7. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.
8. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу. Да и среди присутствующих часто нет умеющих это делать.
9. Десять метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.
10. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может служить спасательным средством (удовлетворение оборонительного инстинкта).
11. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.

12. Ром. Может использоваться в качестве антисептика при любых травмах. Пить нельзя, так как вызывает обезвоживание.
13. Транзисторный приемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика. Можно лишь узнать, что потерпевших ищут.
14. Карты Тихого океана. Бесполезны, без дополнительных приборов. Важнее знать, где находятся спасатели.
15. Противомоскитная сетка. В центре океана нет moskitov.

Основная причина более высокой оценки средств сигнализации по сравнению с предметами поддержания жизни заключается в том, что без средств сигнализации почти нет средств быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без воды и пищи.

Практические задания:

Задание 1. «Опоздавший».

Разыграйте *дисциплинарную беседу* «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, преподаватели и др. сотрудники. Задача «сотрудников» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам» необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- выбрать один из методов начала беседы;
- использовать «*приём бутерброда*» во время беседы;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: *осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!*

Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

Задание 2.

Используя правило очередности аргументов (*сильные – средние – один самый сильный*), постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

2. Бросить курить:

- а) восьмиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

3. Освоить компьютер:

- а) бабушку (дедушку);
- б) сорокалетнего знакомого, работа которого никак не связана с использованием компьютера.

Задание 3.

Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать *письмо-ответ (с отказом)*. Прочитайте составленный им документ и отредактируйте его в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам. Оформите письмо-ответ (с отказом) со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно).

Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнёров привезения его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено вам только в срок, указанный ранее в договоре.

*Искренне Ваш,
Начальник отдела сбыта Пупкин Д.В.*

Задание 4.

Представьте себя директором вашей школы. Какое *письмо-просьбу* и кому вы могли бы написать, занимая эту должность? Создайте текст этого письма с учетом правил, изложенных в данной теме. Адресата выберите самостоятельно. Письмо-просьба должно быть написано со всеми необходимыми реквизитами. Образец текста вы найдете в приложении №1.

7.3. Курсовая работа не предусмотрена

7.4. Вопросы к зачету

1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».
2. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
3. Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.
4. Основные категории теории коммуникации. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
5. Коммуникативная компетентность специалиста по PR/рекламиста.
6. Понятие коммуникативных каналов. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
7. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.
8. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
9. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
10. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности.
11. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
12. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
13. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
14. Принципы деловой этики.
15. Специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций.
16. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.
17. Понятие деловых переговоров. Сущность переговорного процесса.
18. Подготовка и методы ведения деловых переговоров. Способы преодоления взаимного непонимания.
19. Понятие служебного общения. Общение в различных деловых ситуациях.
20. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
21. Дебаты как способ общения. Основные правила ведения дебатов и переговоров.
22. Основные методы применяемые при ведении переговоров.
23. Основные правила взаимодействия со СМИ. Основные методы и приемы.
24. Формы общения со СМИ.

7.5. Критерии оценки

«Зачтено» ставится в случае, когда студент демонстрирует отличное, хорошее или удовлетворительное владение теоретическим материалом, сформированность необходимых практических навыков работы с освоенным материалом; все или большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, студент ориентируется в пройденном материале, демонстрирует способность к аналитической деятельности и самостоятельность мышления. Возможно некоторое затруднение при проведении сравнительного анализа или необходимости дать сравнительную оценку тому или иному явлению.

«Незачтено» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

8. Сведения о материально-техническом обеспечении дисциплины

№п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий	Перечень оборудования и технических средств обучения
1	Аудитория №402	11 компьютеров Системный блок 1: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-4570 CPU @ 3.20GHz 8192 ОЗУ HDD Объем: 500 ГБ Монитор Benq G922HDA- 22 дюйма Системный блок 2: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-4170 CPU @ 3.70GHz 4096 МБ ОЗУ; HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL 178FP Системный блок 3: Процессор Intel(R) Core(TM) i3-6100 CPU @ 3.70GHz 4096 МБ ОЗУ; SSD Объем: 120 ГБ Монитор Samsung 940NW Акустическая система 2.0 Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W
2	Аудитория №403	Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E2180 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор АОС 2470W Проектор Epson EH-TW5300 с акустической системой
3	Аудитория №405	Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E2180 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор АОС 2470W Проектор Epson EH-TW5300 с акустической системой
4	Аудитория №302	11 компьютеров Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i3-2100 CPU @ 3.10GHz 4096 МБ ОЗУ; HDD Объем: 320 ГБ

		<p>Монитор Acer P206HL - 20 дюймов Акустическая система Sven Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W</p>
5	Аудитория №303	<p>Системный блок: Процессор Intel® Pentium®Dual-Core E5200 2048 ОЗУ; 320 HDD Монитор Samsung SyncMaster 940NW Акустическая система Sven Проектор Nec M260W</p>
6	Аудитория №305	<p>Системный блок: Процессор Intel® Core™2 Duo E8500 2048 ОЗУ; 250 HDD Монитор Samsung SyncMaster 940NW Акустическая система Sven Проектор Nec M260W</p>
7	Аудитория №306	<p>12 компьютеров Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz 8192 ОЗУ; HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL EX231W - 24 дюйма Интерактивная доска Elite Panaboard UB-T880W с акустической системой Проектор Epson EB-440W</p>
8	Аудитория №308	<p>Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-2400 CPU @ 3.10GHz; 8192 ОЗУ HDD Объем: 500 ГБ Монитор DELL EX231W - 24 дюйма Интерактивная доска Elite Panaboard UB-T880W с акустической системой Проектор Epson EB-440W</p>
9	Аудитория №109	<p>11 компьютеров Системный блок: Процессор Intel(R) Core(TM) i5-6400 CPU @ 2.70GHz 4096 МБ ОЗУ; SSD Объем: 120 ГБ Монитор Philips PHL 243V5 - 24 дюйма Акустическая система Sven Интерактивная доска Smart Board Проектор Epson EH-TW535W</p>
10	Аудитории № 309, 310, 311	<p>1 моноблок Модель: Lenovo V530-24ICB Процессор Intel(R) Core(TM) i5-8400T CPU @ 1,7GHz 8192 ОЗУ SSD Объем:240 ГБ Встроенные колонки, микрофон, вебкамера. Диагональ экрана - 24 дюйма Проектор переносной Epson EB-5350 (1080p)– 1 шт. Экран переносной Digis 180x180 – 1 шт.</p>
11	Аудитория № 410, 411, 412	<p>1 моноблок Модель: HP 24 - 10145UR Процессор Intel(R) Core(TM) i7-9700T CPU @ 2GHz</p>

		<p>16384 ОЗУ SSD Объем:500 ГБ Встроенные колонки, микрофон, вебкамера. Диагональ экрана - 24 дюйма Проектор переносной Epson EB-5350 (1080p)– 1 шт. Экран переносной Digis 180x180 – 1 шт.</p>
--	--	---

9. Особенности обучения лиц с ОВЗ и инвалидностью

При организации обучения студентов с инвалидностью и ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья лиц с ОВЗ и инвалидностью совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;
- при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;
- в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.
- подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья лиц с ОВЗ и инвалидностью;
- использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;
- обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);
- использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1. Инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
2. Доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);
3. Доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и

установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

10.1. Основная литература

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/518602>
2. Кулагина, Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - Москва :Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.ISBN 978-5-9558-0515-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/557755>

10.2. Дополнительная литература

1. Семенов, А. К. Этика менеджмента: Учебное пособие / Семенов А.К., Маслова Е.Л., - 5-е изд. - Москва :Дашков и К, 2016. - 272 с. ISBN 978-5-394-02645-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/937390>
2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг: Учебное пособие / Шарков Ф.И. - Москва :Дашков и К, 2016. - 408 с.ISBN 978-5-394-01969-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/291622>
3. Семенов, А. К. Этика менеджмента: Учебное пособие / Семенов А.К., Маслова Е.Л., - 5-е изд. - Москва :Дашков и К, 2016. - 272 с. ISBN 978-5-394-02645-4. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/937390>

10.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины для организации самостоятельной работы студентов

программное обеспечение:

Microsoft Office Standard 2010

базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Электронно-библиотечная система Znaniium.com <https://new.znaniium.com/>

Электронно-библиотечная система Юрайт <https://biblio-online.ru/>

Справочно-правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>

База данных научной электронной библиотеки eLIBRARY

<https://www.elibrary.ru/defaultx.asp?>

Библиографическая база данных ИНИОН РАН <http://inion.ru/ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/>

Электронная база данных открытого доступа OMICS International

<https://www.omicsonline.org/>

База данных Google Академия <https://scholar.google.com/>

