

МОАУ ВО «ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И
СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ»
КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫХ ДИСЦИ-
ПЛИН

Утверждено
Решением Ученого совета
от «30» июня 2023 года
Протокол № 11
Председатель Ученого совета
_____ В.И. Селютин

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.27 Деловые коммуникации

Направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): **«Государственное и муниципальное управле-
ние»**

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения:
очная, очно-заочная

Воронеж 2023

Автор-составитель _____ Казакова Т.А., кандидат филологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры психологии и социально-гуманитарных дисциплин
Протокол № 11 от «22» июня 2023 г.

Зав. кафедрой _____ Зверева В.А.

Согласовано:

Проректор по учебной и методической работе _____ Захарова Е.А.

Заведующий библиотекой _____ Попова О.В.

© Воронежский институт экономики и социального управления, 2023

Рабочая программа дисциплины составлена на основании:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.08.2020 г. № 1016.

2. Учебного плана образовательной программы «Государственное и муниципальное управление» направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата), утвержденного решением Ученого совета МОАУ ВО «Воронежский институт экономики и социального управления» (протокол №11 от 30.06.2023 г.).

Содержание

I. Цели и задачи дисциплины (модуля)	4
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	4
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	6
4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
4.2.1. Этапы подготовки и трудоемкость выполнения курсовой работы:	Ошибка!
Закладка не определена.	
4.3. Содержание учебного материала	10
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	14
4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) (<i>указать при наличии в учебном плане курсовых работ</i>)	16
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	16
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ...	18
VII. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем.....	19

I. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель:

Получение бакалаврами знаний в области теории и практики деловых коммуникаций, формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят им в будущем осуществлять профессиональную деятельность на основе наиболее эффективных приемов и форм деловых коммуникаций.

Задачи:

- раскрыть сущность деловой и публичной коммуникации в банковской и страховой деятельности;
- ознакомить с основами деловой и публичной коммуникации;
- сформировать навыки использования основных видов и форм деловой и публичной коммуникации в финансово-экономических задачах и управленческих ситуациях.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации» относится к обязательной части блока «Дисциплины» учебного плана.

2.2 Для изучения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии и программирование», «Основы государственного и муниципального управления», «Теория управления».

Дисциплина изучается в 3 семестре на 2 курсе очной формы обучения, в 8 семестре на 4 курсе очно-заочной формы обучения.

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки, направленность «Государственное и муниципальное управление»:

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК 4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - коммуникативные качества устной и письменной речи; - нормы современного русского литературного языка и нормы употребления маркированных языковых средств в различных речевых ситуациях <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать языковые, контекстуально оправданные единицы в соответствии с нормами современного русского литературного языка; - анализировать, а также самостоятельно продуцировать тексты разных стилей и жанров в устной и письмен-

		<p>ной формах</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормами современного русского литературного языка на всех уровнях: фонетическом, лексическом, словообразовательном, морфологическом, синтаксическом; - базовыми методами и приемами построения различных типов устных и письменных текстов на русском языке
	УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы русского речевого этикета; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - четко и лаконично формулировать свои задачи в сфере профессионального и общекультурного общения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками аргументированного изложения собственной точки зрения в ситуациях профессионального общения.
ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.1 Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила подготовки к публичному выступлению. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую и научную беседу, подготовить и провести публичное выступление; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками аргументации, участия в дискуссии и полемике.

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 77 часов,

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий __ часов

Из них ____ часов – практическая подготовка

Форма промежуточной аттестации: зачет (3 семестр) – для очной формы обучения; зачет (8 семестр) – для очно-заочной формы обучения.

4.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/п	Раздел и (или) тема дисциплины	Очная форма обучения							Очно-заочная форма обучения						
		Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Контроль	Практическая подготовка	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Контроль	Практическая подготовка
			Контактная работа			СР				Контактная работа			СР		
			всего	лекции	сем., практ. занятия					КСР	всего	лекции			
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	2	7	2	2		3		-	7	1	1		5		
	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	8	2	2		4			7	1	1		5		
	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	8	2	2		4			7	1	1		5		
	Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	8	2	2		4		-	8	1	1		6		
	Тема 4. Психологические основы делового общения.	8	2	2		4			8	1	1		6		
	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	8	2	2		4			8	1	1		6		
	Тема 6. Язык делового общения.	8	2	2		4			8	1	1		6		
	Тема 7. Взаимодействие форм	8	2	2		4			8	1	1		6		

	делового общения, призванных решать единую задачу4														
	Тема 8. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	8	2	2		4			7	1	1		5		
	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения.	7	2	2	2	3			9	2	2	2	5		
<i>Итого за семестр</i>		72	18	18	2	34			72	10	10	2	50	-	
<u>КСР</u>					2							2			
<u>Контроль</u>								-							
ИТОГО		72	18	18	2	34		-	72	10	10	2	50	-	

4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся				Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	Формируемые компетенции* (индикаторы)
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.) очная	Трудоемкость (час.) очно-заочная			
1	2	3	4	5	6	7	8	
3/8	Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.	Подготовка к семинарскому занятию.		6	8	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.	Подготовка ответов на вопросы к лекции		8	8	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	<i>Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.</i>	Подготовка к семинарскому занятию.		8	8	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 4. Психологические основы делового общения.	Подготовка ответов на вопросы к лекции		8	10	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	Подготовка к семинарскому занятию.		8	10	Устный опрос Контрольная работа	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 6. Язык делового общения.	Подготовка ответов на вопросы к лекции		8	10	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	Подготовка к семинарскому занятию.		8	10	Устный опрос Кейс	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 8. Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	Подготовка ответов на вопросы к лекции		8	12	Устный опрос	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3/8	Тема 9. Документационное обеспечение делового общения.	Подготовка к семинарскому занятию.		8	10	Устный опрос Практическое упражнение	viesm-vrn.ru	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				70	86	-		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и						-	-	

дистанционных образовательных технологий (час)					
--	--	--	--	--	--

4.3. Содержание учебного материала

/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Содержание раздела, темы (модуля) в дидактических единицах
1	<p><i>Тема</i> 1. Этика делового общения: основные аспекты (2 часа).</p>	<p>Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения.</p> <p>Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Профессиональная этика.</p> <p>Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.</p> <p>Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.</p> <p>Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.</p> <p>Деловое общение как управленческая категория.</p>
2	<p><i>Тема</i> 2. Коммуникации в управлении и структура общения (2 часа).</p>	<p>Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.</p> <p>Общение в организации. Специфика общения в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Коммуникативная структура организации. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.</p> <p>Структура общения. Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды взаимодействий. Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.</p> <p>Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.</p> <p>Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.</p> <p>Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения). Межперсональный характер результатов общения.</p>

3	<p>Тема 3. Роль личности в деловой коммуникации (2 часа).</p>	<p>Личность в организации. Факторы, определяющие поведение человека в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Репрезентативные системы.</p> <p>Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала. Индивидуальный уровень организационного поведения.</p> <p>Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.</p> <p>Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».</p> <p>Исследование коммуникативной компетентности. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.</p>
4	<p>Тема 4. Психологические основы делового общения (2 часа).</p>	<p>Психологическая сущность управления. Психологические законы управления (закон неопределенности отклика, закон неадекватности взаимного восприятия, закон неадекватности самооценки, закон искажения информации, специфика управленческой деятельности).</p> <p>Теория защитных механизмов. Параметры защитных механизмов. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.). Интеллектуальные защиты.</p> <p>Специфика деятельности в экстремальных условиях. Характеристика экстремальных условий. Факторы, вызывающие психологическую напряженность. Многоуровневая структура межличностных отношений. Общение как основа межличностных отношений. Специфические особенности деятельности общения (перцепция, интеракция, коммуникация). Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.</p> <p>Конфликт и его типология. Природа конфликта. Источник и субъекты конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура конфликта, стадия его протекания. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Динамика конфликта. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов. Стрессы и стрессовые ситуации.</p> <p>Сущность и особенности невербального общения. Факторы, влияющие на невербальный язык. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.</p> <p>Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.</p> <p>Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.</p> <p>Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения.</p>

		<p>Межкультурное общение.</p> <p>Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.</p>
5	<p>Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы (2 часа).</p>	<p>Основные виды делового общения. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении. Особенности делового общения в организации: виды общения, группы участников общения; формы общения. Монологи, диалоги, общения в группах и коллективах. Деловые беседы, совещания, обсуждения, переговоры, публичные выступления.</p> <p>Характеристика целей, задач, этапов организации и проведения каждой формы делового общения, общих и специфических правил и ограничений со стороны делового этикета. Публичные выступления и участие в дискуссиях (рекомендации, требования и ограничения со стороны делового этикета). Правила подготовки публичного выступления. Формы публичного выступления.</p> <p>Деловые переговоры. Особенности деловых переговоров и их характер. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.</p> <p>Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.</p> <p>Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.</p> <p>Особенности индивидуальной и групповой беседы. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.</p>
6	<p>Тема 6. Язык делового общения (2 часа).</p>	<p>Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.</p> <p>Письменная и устная деловая речь.</p> <p>Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.</p> <p>Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.</p> <p>Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.</p> <p>Особенности публичного выступления. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.</p>

7	<p>Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу (2 часа).</p>	<p>Общая характеристика механизма взаимодействия и взаимосвязи различных форм делового общения.</p> <p>Владение деловым этикетом как гарантии успешного продвижения по карьерной лестнице. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.</p> <p>Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами). Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.</p> <p>Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.</p>
8	<p>Тема 8. Стратегии и тактики деловых коммуникаций (2 часа).</p>	<p>Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Стратегии и тактики общения. Барьеры общения.</p> <p>Техника слушания. Схема слушания: поддержка, уяснение, комментирование. Пассивное, активное и эмфатическое слушание.</p> <p>Общение в конфликтных ситуациях. Конструктивная критика. Стратегия бесконфликтного общения.</p> <p>Правила аргументации в деловом общении. Уловки-манипуляции в процессе делового общения: организационные, психологические и логические уловки. Правила нейтрализации уловок-манипуляций собеседника. Compliments в деловом общении. Правила комплимента, требования к комплиментам.</p> <p>Умение задавать вопросы. Классификация вопросов. Эффективность вопросов в деловом общении. Виды и правила формулировки ответов на вопросы. Постановка вопросов и техника ответов на них. Закрытые и открытые вопросы.</p> <p>Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.</p> <p>Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.</p> <p>Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).</p> <p>Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.</p>
9	<p>Тема 9. Документационное обеспечение делового общения (2 часа).</p>	<p>Документирование управленческой деятельности и договорно-правовых отношений экономической деятельности. Виды документов. Общие правила оформления документов.</p> <p>Типичные ошибки в языке и стиле документов.</p> <p>Документ как основная форма делового общения. Понятие эффективного документа и гарантии эффективности, разработанные психологией делового общения и деловым этикетом. Заявления, сообщения и объяснения в деловой сфере.</p>

		<p>Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту. Последовательность работы над письмом. Оформление делового письма. Характерные особенности эффективного стиля письма. Тактичность: обращение к личности и интеллекту читателя, избегание дискриминирующих выражений. Персональный, позитивный и энергичный тон письма. «Вы-подход». Цельность, ясность и связность изложения. Краткость делового стиля письменных коммуникаций и элементы унификации. Проблема культурной специфичности письменных коммуникаций и выражения отношений в письменном виде. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа. Стратегия написания письменных жалоб.</p> <p>Значение предварительных установок слушателя. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.</p>
--	--	--

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)			Оценочные средства	Формируемые компетенции* (индикаторы)
			Всего часов Очная форма	Всего часов Очно-заочная форма	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Раздел 1. Тема 1.	Этика делового общения: основные аспекты.	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
2	Раздел 1. Тема 2.	Коммуникации в управлении и структура общения.	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
3	Раздел 1. Тема 3.	<i>Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.</i>	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
4	Раздел 1. Тема 4.	Психологические основы делового общения.	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
5	Раздел 1. Тема 5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	2	1		Устный опрос Контрольная работа	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
6	Раздел 2. Тема 1.	Язык делового общения.	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
7	Раздел 2. Тема 2.	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	2	1		Устный опрос Кейс	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1

8	Раздел 2. Тема 3.	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	2	1		Устный опрос	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1
9	Раздел 2. Тема 4.	Документационное обеспечение делового общения.	2	2		Устный опрос Практическое упражнение	УК-4.1 УК-4.3 ОПК-7.1

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических и интерактивных занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний данной дисциплины.

В процессе лекции студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое-либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным, целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим и интерактивным занятиям.

Практические занятия дисциплины предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательное чтение материала лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомление с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выписывание основных терминов;
- ответ на контрольные вопросы по семинарским занятиям, подготовка к развернутому на каждый из вопросов;
- составление списка учебных элементов, оставшихся неясными и получение консультации у преподавателя заранее (до семинарского занятия);
- подготовка индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы.

Подготовка к кейсу:

- использование знаний, полученных в процессе лекционного курса;
- внимательное чтение кейса для ознакомления с имеющейся информацией, подготовка к выводам;
- четкое разделение фактов и предположений;
- выделение проблемы;
- поиск фактов по данной проблеме;
- рассмотрение альтернативных решений;

- выбор обоснованного решения;
- следование основному принципу кейса – краткости.

Подготовка к практическим упражнениям:

- тщательное ознакомление с условиями предстоящих упражнений;
- определение сути проблемы;
- изучение литературы по теме предстоящих упражнений;
- использование справочной литературы;
- составление тезисов по указанной теме с проникновением в суть материала и с учетом возможных вопросов обсуждения.

Подготовка к устному опросу:

- проработка конспекта лекций;
- чтение основной и дополнительной литературы;
- ответы на вопросы для самоконтроля;
- проработка тестовых заданий и задач.

Подготовка к контрольной работе:

- выбор или получение темы;
- получение перечня заданий или вопросов;
- самостоятельное использование полученных знаний по контролируемым разделам;
- использование учебного пособия и грамматических справочников.

Подготовка к зачету:

В самом начале учебного курса необходимо знакомство со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету/экзамену.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета/экзамена.

Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучаемых, их креативные качества, формирование общекультурных и профессиональных компетенций.

Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространенной формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в рабочей тетради, наличие которой у студента обязательно.

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) - не предусмотрена

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Перечень литературы

а) основная литература:

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С. В. Короткий. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – ISBN 978-5-4487-0472-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. – Москва: Дашков и К, 2018. – 344 с. – ISBN 978-5-394-02802-1. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85358.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. – Саратов: Вузовское образование, 2017. – 180 с. – ISBN 978-5-906172-24-2. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/61079.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/61079>

б) дополнительная литература:

1. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации: курс лекций / М. Я. Курганская. – Москва: Московский гуманитарный университет, 2013. – 121 с. – ISBN 978-5-98079-935-9. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Меркулова, Н. В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция: учебное пособие / Н. В. Меркулова. – Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. – 101 с. – ISBN 978-5-89040-471-8. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/22672.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Борисенко, В. П. Методы разработки управленческих решений. Речевые коммуникации в управлении. Деловые коммуникации. Выпуск 8: глоссарий / В. П. Борисенко, В. И. Колношенко, О. В. Колношенко [и др.] ; под редакцией Ю. Н. Царегородцев. – Москва: Московский гуманитарный университет, 2014. – 158 с. – ISBN 978-5-98079-996-0. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/39688.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Сахнюк, Т. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / составители Т. И. Сахнюк. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 92 с. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/47297.html> (дата обращения: 23.02.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникативной сети «Интернет», необходимых для освоения модуля

1. www.etiquette.ru
2. www.elitarium.ru
3. www.zhestov.net
4. <http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/>
5. <http://www.ippnou.ru/article.php?idarticle=002744>
6. www.hr-journal.ru

7. www.hrm.ru

г) современные профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

База данных научной электронной Elibrary [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – URL: www.elibrary.ru

Справочная правовая система «Консультант Плюс»: www.consultant.ru

Базы данных политических институтов:

www.lobbying.ru – российский профессиональный портал о лоббизме.

www.eurasianhome.org - Информационно-аналитический Портал «Евразийский Дом».

www.mpa.ru - информационно-аналитический портал «Содружество».

Официальный веб-сайт ООН (<http://www.un.org>);

Официальный веб-сайт Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) (<http://www.oecd.org>);

Министерство иностранных дел Российской Федерации [Электронный ресурс] // Официальный сайт. – URL: www.mid.ru

Информационные и новостные сайты:

www.fom.ru – официальный сайт Фонда «Общественное мнение».

<https://worldconstitutions.ru/?attempt=1>. Конституции государств мира.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для обеспечения освоения студентами дисциплины институт располагает следующей материально-технической базой:

Лекции и практические (семинарские) занятия, групповые консультации могут проводиться в аудиториях, оснащенных стационарным и переносным демонстрационным оборудованием, учебно-наглядными пособиями, которые обеспечивают тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины, согласно расписанию.

Проведение текущего, промежуточного контроля и промежуточной аттестации, процедура которых требует использования компьютерной техники, баз данных электронной информационно-образовательной среды Института, а также организацию самостоятельной работы обучающихся, можно проводить в аудиториях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченных доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Выбор конкретной аудитории в зависимости от вида учебных занятий осуществляется согласно расписанию учебных занятий.

Для проведения занятий всех видов для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена специализированная аудитория.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства. Реквизиты подтверждающего документа
Кабинет иностранного языка (лингвонная лаборатория) №302 (3 этаж)	Доска передвижная 6 ноутбуков Acer TravelMate 2490, 6 наушников с микрофонами, Локальная сеть, Интернет 24 посадочных места, Бумбокс Hyundai	ОС Windows XP Prof. (предустановленная), Microsoft® Office 2010 Russian. Лицензия 49049117 Антивирус Eset NOD 32 Лицензия (EAV-0193146745) Переводчик Qtranslate (бесплатно)
Учебная аудитория / компь-	Кодоскоп "Seha" , экран	Windows 8 (предустановленная ос)

ютерный класс №204 / Кабинет документационного обеспечения управления / Кабинет правового обеспечения профессиональной деятельности (2 этаж)	настенный рулонный "Screenmedia", 10 ноутбуков Asus X502C, 1 стационарный компьютер, локальная сеть, выход в Интернет, доска настенная, принтер HP Laser Jet P1102, сканер Canon Lide 90, 36 посадочных мест.	LibreOffice 5.0 Лицензия GNU LGPL Windows 7 prof .Лицензия 49049117. Office 2010 Russian Academic Лицензия 49049117. NetPolice Pro лицензия 90414382
--	---	---

VII. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе лекционных, семинарских и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

1. Программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет и к электронной почте. Режим доступа: электронно-образовательная информационная среда МОАУ ВО «Воронежский институт экономики и социального управления».
2. Программы для демонстрации и создания презентаций («MicrosoftPower-Point»). Режим доступа: электронно-образовательная информационная среда МОАУ ВО «Воронежский институт экономики и социального управления».
3. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). Режим доступа: электронно-образовательная информационная среда МОАУ ВО «Воронежский институт экономики и социального управления».
4. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). Режим доступа: электронно-образовательная информационная среда МОАУ ВО «ВИЭСУ».
5. Электронная Библиотека «Iprbooks». - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

Лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы

Windows XP Professional SP3 Rus	лицензия
MS Office 2003	лицензия
MS Office 2010	лицензия
Справочная Правовая Система Консультант Плюс	договор
Справочно-правовая система "Гарант"	договор
Mozilla Firefox	свободно распространяемая
FreeCommander (файловый менеджер)	свободно распространяемая
Google Chrome	свободно распространяемая
FTP сервер GuildFTPd	свободно распространяемая