

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудинова Анна Васильевна

Должность: Заведующая кафедрой арт-бизнеса и рекламы

Дата подписания: 26.08.2021 14:21:43

Уникальный программный ключ:

1366bab9c8f00d7373af5daa090a5bec83d71fc

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Факультет социально-культурной деятельности и туризма

Кафедра арт-бизнеса и рекламы

УТВЕРЖДАЮ

зав. кафедрой

арт-бизнеса и рекламы

 А.В. Кудинова

26 августа 2021 г. Пр № 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.13 Деловые коммуникации

Направление подготовки 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки

Профиль подготовки Арт-бизнес и реклама

Форма обучения – заочная

**Краснодар
2021**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденным приказами Министерства образования и науки Российской Федерации, по направлению подготовки 50.03.01 Искусства и гуманитарные науки (№ 532 от 08.06.2017).

Рецензенты:

Доктор филологических наук,
профессор кафедры электронных средств
массовой информации и новых медиа
факультета журналистики
Кубанского государственного университета

Е.Г. Сомова

Кандидат культурологии, доцент кафедры социально-
культурной деятельности КГИК

Л.Н. Кондратьева

Составитель: А.В. Кудинова, кандидат исторических наук, доцент, заведующая
кафедры арт-бизнеса и рекламы

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании
кафедры арт-бизнеса и рекламы 26 августа 2021 г., протокол №1.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» одобрена и
рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим
советом ФГБОУ ВО «КГИК» 27 августа 2021 г., протокол №1.

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	С.4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	С. 4
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	С. 4-5
4. Структура и содержание дисциплины	С.5-20
4.1. Структура дисциплины:	С. 5-6
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	С.6-14
5. Образовательные технологии	С.14-15
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	С.15-28
6.1. Контроль освоения дисциплины	С. 15
6.2. Оценочные средства	С.15- 20
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины	С.20-33
7.1. Основная литература	С. 20
7.2. Дополнительная литература	С.20
7.3. Периодические издания	С. 20
7.4. Интернет-ресурсы	С. 21
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	С. 21-26
7.6. Программное обеспечение	С. 26
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	С.26-27.
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины	С. 28

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели: формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в сфере арт-бизнеса и рекламы, в том числе освоение основ делового общения во внутренней и внешней среде организации в сфере арт-бизнеса и рекламы, изучение технологий эффективной устной и письменной коммуникации в сфере арт-бизнеса и рекламы.

Задачи:

- изучить особенности речевого общения в профессиональной сфере;
- овладеть основными видами деловых коммуникаций, их функциями, определением барьеров в деловом общении;
- освоить особенности вербальной и невербальной речи;
- усвоить основы деловой этики, этикета и культуры делового общения;
- овладеть спецификой оформления устной и письменной речи в официально-деловом стиле;
- изучить основные механизмы воздействия на людей в процессе делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Для ее изучения требуются знания в объеме требований ФГОС среднего (полного) общего образования (10-11 кл.). Успешное усвоение знаний по данной дисциплине необходимо для изучения последующих дисциплин: «Менеджмент и маркетинг в арт-бизнесе и рекламе», «Экономика организаций малого бизнеса», «Связи с общественностью», «Деловой иностранный язык» и др.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны демонстрировать следующие результаты.

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
Способность анализировать основные контексты социального взаимодействия (ОПК-7)	• принципы и закономерности деловой корпоративной культуры организации; • технологии проведения деловых переговоров, встреч, совещаний,	использовать методологию и методы теоретического и прикладного анализа основных контекстов социальных	опытом применения методологии и методов анализа теоретического и прикладного анализа основных контекстов социальных

	телекоммуникационног о делового общения; • основы делового протокола.	взаимодействий во внутренней и внешней среде организации	взаимодействий во внутренней и внешней среде организации
--	--	---	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов)

По заочной форме обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	Конт- роль	СР	
1	Формы и виды деловых коммуникаций	1		2	2		48	устный опрос, обсуждение эссе и рефератов
2	Деловые коммуникации в системе управления арт- бизнесом	1		4	4		30	устный опрос, обсуждение эссе и рефератов
Итого				6	6	18	78	
Вид итогового контроля								Экзамен
Всего							108/3	

4.2 Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

По заочной форме обучения

Наименован ие разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Форми- руемые компе- тенции (по теме)
1	2	3	4
1 семестр			
Раздел 1. Формы и виды деловых коммуникаций			
Тема 1.1. Концептуаль ные подходы к деловым коммуникац иям	<u>Лекция:</u> Цели и задачи изучения курса. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии, менеджменте. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения». Коммуникация коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Три типа	2/0,05	ОПК-7

	деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение, его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.		
	<u>Практические занятия (семинары):</u> не предусмотрено		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов	12/0,33	
Тема 1.2. Деловые коммуникации: виды и функции	<u>Лекция:</u> не предусмотрено		ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> <u>Вопросы:</u> 1.Характеристика понятия «деловая коммуникация». 2.Функции деловой коммуникации. 3.Коммуникация как форма управления организацией. 4.Виды коммуникаций в организациях.	2/0,05	
	<u>Самостоятельная работа:</u> подготовка к обсуждению вопросов по теме на семинаре; изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов	12/0,33	
Тема 1.3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	<u>Лекция:</u> не предусмотрено		ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> не предусмотрено		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов по вопросам: 1.Речевые средства общения. 2.Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. 3. Устная и письменная деловая речь. 4. Виды слушания. 5.Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. 6.Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. 7.Проблема интерпретации невербальной информации. 8.Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. 9.Организация пространственной среды в деловой коммуникации. 10.Визуальная составляющая в межличностном общении.	12/0,33	
Тема 1.4. Устные и письменные деловые коммуникации	<u>Лекция:</u> не предусмотрено		ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> не предусмотрено		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов по вопросам: 1.Деловое общение как коммуникация.	12/0,33	

	2.Виды устных форм делового взаимодействия. 3.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. 4.Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.		
Раздел 2. Деловые коммуникации в системе управления арт-бизнесом			
Тема 2.1. Управление коммуникаций в бизнес-организации	<u>Лекция:</u> Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью и рекламы. Уровни и формы межкультурной коммуникации.	2/0,05	ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> не предусмотрено		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов	7,5/0,2	
Тема 2.2. Деловые переговоры	<u>Лекция:</u> Деловые переговоры. Переговорный процесс. Коммуникативные барьеры при проведении переговоров. Приемы повышения эффективности переговоров. Организационные особенности при подготовке деловых переговоров. Тактика ведения переговоров.	2 /0,05	ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> не предусмотрено		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов по вопросам: 1.Деловые переговоры. 2.Переговорный процесс. Коммуникативные барьеры при проведении переговоров. 3.Приемы повышения эффективности переговоров. 4.Организационные особенности при подготовке деловых переговоров. 5.Тактика ведения переговоров.	7,5/0,2	
Тема 2.3. Деловая дискуссия и конфликты в деловой коммуникации	<u>Лекция:</u> не предусмотрено		ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> <u>Вопросы:</u> 1. Деловая дискуссия. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». 2. Классификация видов спора. 3. Культура спора 4. Психологические приемы убеждения в споре 5. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении. 6. Способы управления и предупреждения конфликтов. 7. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.	2/0,05	

	8. Профилактика конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.		
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов по вопросам:	7,5/0,2	
Тема 2.4. Этика и этикет в деловой коммуникации	<u>Лекция:</u> не предусмотрено		ОПК-7
	<u>Практическое занятие (семинар):</u> <u>Вопросы:</u> 1. Этические формы и модели деловой коммуникации. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. 2. Этикет деловых отношений. 3. Корпоративная этика. 4. Деловой этикет. Принципы деловой этики. 5. Понятие «протокола» в деловом общении. 6. Этика телефонного разговора. 7. Этика различных видов речевого воздействия в деловых	2/0,05	
	<u>Самостоятельная работа:</u> изучение учебной и профессиональной литературы и Интернет-ресурсов по вопросам:	7,5/0,2	
Вид итогового контроля		Экзамен	
ВСЕГО		108/3	

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Проблемное обучение, исследовательские методы в обучении, технология проектной деятельности, мультимедийное сопровождение лекционного материала

Удельный вес занятий на очной форме, проводимых в интерактивных формах, составляет 32 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 36,5 % аудиторных занятий, что соответствует требованиям проекта ФГОС ВО.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- устный опрос
- подготовка презентацией в Power Point
- анализ разработанных студентами исследовательских инструментов
- аналитические задания и обсуждение результатов их выполнения

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачёта, экзамена.

6.2. Оценочные средства

6.2.1. Примеры тестовых заданий

Тестовое задание № 1

1. Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:

1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует:

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

6. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится:

1. не готовиться к переговорам вообще;

2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.
7. *Подготовка к переговорам включает следующие этапы:*
 1. выявление области взаимных интересов;
 2. установление рабочих отношений с партнером;
 3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
 4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
 5. все перечисленное.
8. *К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:*
 1. выбор общеинтересной темы;
 2. использование шуток и острот;
 3. форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
 4. замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
 5. все перечисленное.
9. *Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:*
 1. внимание;
 2. дружелюбие;
 3. активность;
 4. компетентность;
 5. нацеленность на результат.
10. *Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?*
 1. полный уход от предмета обсуждения;
 2. разногласия не принимают необратимого характера;
 3. проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
 4. проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
 5. оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Тестовое задание № 2

1. *Деловое совещание проводится в случае, если:*
 1. сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы , требующие обсуждения;
 2. необходимо повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;
 3. возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.
2. *Проблемное деловое совещание:*

1. проводится с разработанной повесткой дня, с регламентом времени, отведенного на выступление и обсуждение проблемы;
2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов в соответствии с планом в определенные дни;
3. может не иметь регламентированной повестки дня, может проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу.
3. *Свободное оперативное совещание:*
 1. собирается регулярно для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
 2. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
 3. имеет свободную повестку дня с регламентацией времени рамок и времени обсуждаемых вопросов.
4. *Место проведения совещания:*
 1. может проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
 2. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания
 3. встречи могут проходить только на нейтральной территории.
5. *Для создания позитивной деловой атмосферы на совещании необходимо:*
 1. навязывать свою позицию, особенно руководителю;
 2. не допускать недоброжелательного тона в выступлениях участников и руководителя;
 3. не допускать агрессивные высказывания и реплики со стороны участников.+
6. *В конце делового совещания руководитель должен:*
 1. четко сформулировать решения, принятые в результате коллективного обсуждения;+
 2. определить ответственных исполнителей;
 3. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.
7. *Выводы по проблеме делаются:*
 1. в конце выступления руководителя;
 2. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;
 3. основная проблема раскрывается в середине выступления.
8. *Фиксация договоренности в процессе деловой беседы является:*
 1. заключительным элементом основной части деловой беседы;
 2. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
 3. элементом заключительного этапа деловой беседы.
9. *Заключительный этап деловой беседы позволяет:*
 1. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
 2. накопить полезный опыт на будущее
 3. наметить дальнейшую тактику общения с собеседником.
10. *К факторам, влияющим на эффективность дискуссии, относятся:*
 1. поиск разумного соглашения;
 2. затрагивание интересов третьих лиц;

3. сохранение отношений между сторонами.

1.2.2. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

1. Ведение делового совещания.
2. Взаимодействие организации с государственными, региональными и муниципальными органами.
3. Влияние на партнеров по бизнесу.
4. Восприятие и понимание в процессе общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Деловая этика: задача и специфика.
7. Деловое общение: виды, структура, функции.
8. Деловое совещание как форма делового общения.
9. Деловые коммуникации: понятие, виды и формы.
10. Деловые переговоры как разновидность общения
11. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ результатов переговоров.
12. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
13. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
14. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе: навык активного слушания; навык составления вопросов и их постановки перед собеседником.
15. Коммуникативные типы деловых партнеров.
16. Конфликты в служебных отношениях.
17. Межкультурное общение.
18. Национальные стили ведения деловых переговоров.
19. Национальный характер речевого этикета в деловом общении.
20. Общение как взаимодействие.
21. Общение как коммуникация.
22. Общие этические принципы и характер делового общения.
23. Особенности публичного выступления.
24. Правила поведения в конфликте.
25. Психологические особенности управленческой деятельности.
26. Структура организации и стандарты поведения.
27. Тактические приемы ведения переговоров.
28. Требования к ведению телефонных переговоров.
29. Этикет и культура поведения делового человека.
30. Этикет работы в компьютерных сетях.

6.2.3. Тематика эссе, рефератов, презентаций

6.2.3.1. Тематика эссе

1. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
2. Механизмы социальной перцепции.
3. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
4. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
5. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.

6. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
7. Деловая переписка: типичные ошибки.

6.2.3.2. Тематика рефератов

1. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
4. Слагаемые эффективности речи делового человека.
5. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
6. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
12. Переговорный процесс как форма делового общения.
7. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
8. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
9. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
10. Деловая переписка по Интернету.
11. Документирование управленческой деятельности.

6.2.3.3. Тематика презентаций

1. Барьеры общения: распознавание и преодоление.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.
4. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.
5. Переговорный процесс как форма делового общения.
6. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
7. Деловая переписка по Интернету.
8. Деловая переписка: типичные ошибки.
9. Документирование управленческой деятельности.
10. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.
11. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
12. Механизмы социальной перцепции.
13. Переговорный процесс: как противостоять манипуляции?
14. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.
15. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
16. Слагаемые успеха в деловой беседе по телефону.
17. Слагаемые эффективности речи делового человека.
18. Социальная перцепция: наблюдательность и ее развитие.
19. Эффективная самопрезентация: слагаемые успеха.

6.3.1. Вопросы к экзамену по дисциплине (1 семестр)

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.

2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликта. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и неконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
31. Деловая переписка, правила оформления, виды.
32. Стадии развития конфликтной ситуации.
33. Модель конфликтного процесса и его последствия.
34. Общие правила оформления документов.

6.5. Примерная тематика курсовых работ – курсовые работы не предусмотрены

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Аналитико-синтетическая переработка информации [Текст]: учеб. / Науч. ред. А.В. Соколов. - СПб. : Профессия, 2013. - 319 с.
2. Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник / под ред. И.М. Синяева. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 505 с.

3. Карепина, А.В. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты / А. В. Карепина. - 4-е изд. - М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. - 248 с.
4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д : Феникс, 2014. - 335 с.

7.2. Дополнительная литература

1. Аветисов, А. Эра интегрированных коммуникаций / А. Аветисов. - М.: ICA Publishing, 2011. - 229 с.
Гордукалова, Г.Ф. Технологии анализа и синтеза профессиональной информации: учеб.-практ. пособие / Г. Ф. Гордукалова. - СПб.: Профессия, 2015. - 543 с.
2. Киселёв, А.Г. Теория и практика массовой информации: подготовка и создание медиатекста: [гриф УМО] / А. Г. Киселёв. - СПб. : Питер, 2011.
3. Матвеева, А.С. Служебное деловое письмо: теория, история, трансформация в условиях информатизации общества: автореф. дис.... канд. пед. наук : 05.25.02 : защищена 14 ноября 2012 г. / А. С. Матвеева ; Матвеева Анастасия Сергеевна. - Краснодар : б.и., 2012. - 22 с.

7.3. Периодические издания

1. Вопросы филологии;
2. Современная коммуникативистика // URL:<http://www.naukaru.ru/journal/view/Sovremennaya-kommunikativistika>

7.4. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» // URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Библиотека Genesis // URL:<http://www.gen.lib.rus.ec/>
3. Научная электронная библиотека // URL: <http://www.elibrary.ru/>
4. Национальная электронная библиотека // URL: <http://www.nns.ru/>
5. Электронные книги по деловому общению и этикету // URL: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>
6. Гуманитарные дисциплины. Деловое общение // URL: <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>
7. Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа URL: <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы), составление плана текста, графическое изображение структуры текста, конспектирование текста, выписки из текста, работа со словарями и справочниками, ознакомление с нормативными документами, учебно-исследовательская работа, использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции, обработка текста, повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей, составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради, аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др), подготовка мультимедиа сообщений/докладов к выступлению на семинаре (конференции), подготовка реферата, составление библиографии, тематических кроссвордов, тестирование и др.

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, выполнение расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, опытно экспериментальная работа, рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Виды внеаудиторной СРС: подготовка и написание рефератов, эссе, создание презентаций и других письменных работ на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это - решение задач; перевод и пересказ текстов; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы. Индивидуальное задание может получать как каждый студент, так и часть студентов группы; подготовка к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др.

Аудиторная самостоятельная работа может реализовываться при проведении практических занятий, семинаров, выполнении лабораторного практикума и во время чтения лекций. Результативность самостоятельной работы студентов во

многим определяется наличием активных методов ее контроля. Существуют следующие виды контроля:

- входной контроль знаний и умений студентов при начале изучения очередной дисциплины;
- текущий контроль, то есть регулярное отслеживание уровня усвоения материала на лекциях, практических и лабораторных занятиях;
- промежуточный контроль по окончании изучения раздела или модуля курса;
- самоконтроль, осуществляемый студентом в процессе изучения дисциплины при подготовке к контрольным мероприятиям;
- итоговый контроль по дисциплине в виде зачета или экзамена;
- контроль остаточных знаний и умений спустя определенное время после завершения изучения дисциплины.

Методические указания к выполнению реферативной работы

Реферат - краткое письменное изложение материала по определенной теме, выполняется с целью привития студентам навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования умения подбора и изучения литературных источников, используя при этом дополнительную научную, методическую и периодическую литературу.

Реферат - это самостоятельная учебно-исследовательская работа учащегося, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Этапы работы над рефератом:

1. Формулирование темы. Тема должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию.

Тема реферата выбирается по желанию студента из списка, предлагаемого преподавателем. Выбранная тема согласовывается с преподавателем. После выбора темы требуется подобрать, изучить необходимую для ее разработки информацию. Тема может быть сформулирована студентом самостоятельно.

2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 8-10).

3. Составление библиографии.

4. Обработка и систематизация информации.

5. Разработка плана реферата.

6. Написание реферата.

7. Публичное выступление с результатами исследования на семинарском занятии, заседании предметного кружка, студенческой научно-практической конференции.)

Содержание работы должно отражать знание современного состояния проблемы, обоснование выбранной темы, использование известных результатов и фактов, полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых,

занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

План реферата должен включать в себя: введение, основной текст и заключение. Во введении аргументируется актуальность выбранной темы, указываются цели и задачи исследования. В нем же можно отразить методику исследования и структуру работы. Основная часть работы предполагает освещение материала в соответствии с планом. Основной текст желательно разбивать на главы и параграфы. В заключении излагаются основные выводы и рекомендации по теме исследования.

Критерии оценки реферата:

- знание и понимание проблемы;
- умение систематизировать и анализировать материал, четко и обоснованно формулировать выводы;
- «трудозатратность» (объем изученной литературы, добросовестное отношение к анализу проблемы);
- самостоятельность, способность к определению собственной позиции по проблеме и к практической адаптации материала, недопустимость прямого плагиата;
- выполнение необходимых формальностей (точность в цитировании и указании источника текстового фрагмента, аккуратность оформления).

Рекомендации к подготовке мультимедиа-презентаций и докладов

1. Доклад - это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.
2. Тема доклада должна быть согласована с преподавателем и соответствовать теме занятия.
3. Материалы при его подготовке должны соответствовать научно-методическим требованиям ВУЗа и быть указаны в докладе.
4. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.
5. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.
6. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить обсуждение.
7. Студент в ходе работы по презентации доклада отрабатывает умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.
8. Студент в ходе работы по презентации доклада отрабатывает умение самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.
9. Студент обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем и в установленный срок.
1. Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. В докладе

необходимо: сообщать новую информацию, использовать технические средства, знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара), уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы, четко выполнять установленный регламент, иметь представление о композиционной структуре доклада.

2. Выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение. Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название презентации (доклада), сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, акцентирование оригинальности подхода
3. Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудиовизуальных и визуальных материалов. Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы.

Методические указания для подготовки к семинарским занятиям

Семинарские занятия проводятся в форме дискуссии, на которых проходит обсуждение конкретных экономических ситуаций. Обсуждения направлены на освоение научных основ, эффективных методов и приемов решения конкретных практических задач, на развитие способностей к творческому использованию получаемых знаний и навыков. Основная цель проведения семинара заключается в закреплении знаний полученных в ходе прослушивания лекционного материала. Семинар проводится в форме устного опроса студентов по вопросам семинарских занятий, а также в виде решения практических задач или моделирования практической ситуации.

В ходе подготовки к семинару студенту следует просмотреть материалы лекции, а затем начать изучение учебной литературы. Следует знать, что освещение того или иного вопроса в литературе часто является личным мнением автора, построенного на анализе различных источников, поэтому следует не ограничиваться одним учебником или монографией, а рассмотреть как можно больше материала по интересующей теме.

Обязательным условием подготовки к семинару является изучение нормативной базы. Для этого следует обратиться к любой правовой системе сети Интернет. В данном вопросе не следует полагаться на книги, так как законодательство претерпевает постоянные изменения и в учебниках и учебных пособиях могут находиться устаревшие данные.

В ходе самостоятельной работы студенту для необходимы отслеживать научные статьи в специализированных изданиях, а также изучать статистические материалы, соответствующей каждой теме.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Проработать конспект лекций;
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
3. Ответить на вопросы плана семинарского занятия;
4. Выполнить домашнее задание;
5. Проработать тестовые задания и задачи;
6. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

При подготовке к семинарским занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

При подготовке доклада на семинарское занятие желательно заранее обсудить с преподавателем перечень используемой литературы, за день до семинарского занятия предупредить о необходимых для предоставления материала технических средствах, напечатанный текст доклада предоставить преподавателю.

Методические указания к анализу кейсов – практических ситуаций

Кейс (в переводе с англ. - случай) представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. Обычно кейс содержит схематическое словесное описание ситуации, статистические данные, а также мнения и суждения о ситуациях, которые трудно предсказать или измерить. Кейс, охватывает такие виды речевой деятельности как чтение, говорение и письмо.

Кейсы наглядно демонстрируют, как на практике применяется теоретический материал. Данный материал необходим для обсуждения предлагаемых тем, направленных на развитие навыков общения и повышения профессиональной компетенции.

Зачастую в кейсах нет ясного решения проблемы и достаточного количества информации.

Типы кейсов:

- *Структурированный (highly structured) кейс*, в котором дается минимальное количество дополнительной информации.
- *Маленькие наброски (short vignettes)* содержащие, как правило, 1-10 страниц текста.
- *Большие неструктурированные кейсы (long unstructured cases)* объемом до 50 страниц.

Способы организации разбора кейса:

- ведет преподаватель;
- ведет студент;
- группы студентов представляют свои варианты решения;
- письменная домашняя работа.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов: используйте знания, полученные в процессе лекционного курса, внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами, не смешивайте предположения с фактами.

Анализ кейса должен осуществляться в определенной последовательности:

1. Выделение проблемы.
2. Поиск фактов по данной проблеме.
3. Рассмотрение альтернативных решений.
4. Выбор обоснованного решения.

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

7.6 Программное обеспечение

Преподавание дисциплин обеспечивается следующими программными продуктами: операционные системы – WindowsXP, Windows 7; пакет прикладных программ MSOffice 2007;

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран) в аудиториях 276,282,116,239, возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор).

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

**Дополнения и изменения
к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)**

на 20__-20__ уч. год

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____;
- _____;
- _____;
- _____;

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____

(наименование)

Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Исполнитель(и):

_____ (должность)	/	_____ (подпись)	/	_____ (Ф.И.О.)	/	_____ (дата)
_____ (должность)	/	_____ (подпись)	/	_____ (Ф.И.О.)	/	_____ (дата)

Заведующий кафедрой

_____ (наименование кафедры)	/	_____ (подпись)	/	_____ (Ф.И.О.)	/	_____ (дата)
---------------------------------	---	--------------------	---	-------------------	---	-----------------