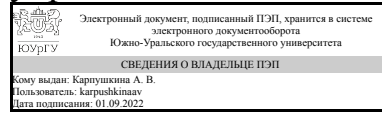


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Высшая школа экономики и
управления



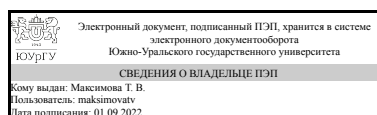
А. В. Карпушкина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат
профиль подготовки Управление проектами
форма обучения очная
кафедра-разработчик Менеджмент

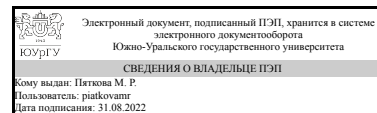
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

Зав.кафедрой разработчика,
к.экон.н., доц.



Т. В. Максимова

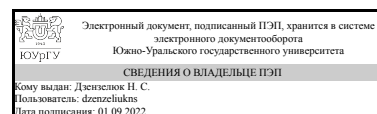
Разработчик программы,
старший преподаватель



М. Р. Пяткова

СОГЛАСОВАНО

Зав.выпускающей кафедрой
Экономика промышленности и
управление проектами
к.экон.н., доц.



Н. С. Дзензелюк

1. Цели и задачи дисциплины

Цель – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей, привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе, что является необходимым для их успешной будущей профессиональной деятельности. Задачи: - сформировать представление о научно-теоретических подходах к исследованию общения; - сформировать умения управлять динамикой процесса общения; - развить коммуникативные способности; - сформировать социально значимые качества личности эффективного коммуникатора; - помочь студентам осознать индивидуальные особенности собственного стиля общения.

Краткое содержание дисциплины

Рассматривается понятие "деловые коммуникации", коммуникативные модели, механизмы вербального и невербального воздействия, стили продуктивного слушания, типичные трудности деловых коммуникаций, коммуникативные барьеры и формы деструктивного общения, особенности психологии поведения в процессе коммуникативного взаимодействия, представление об основах профессиональной этики и требованиях этикета, основные формы деловых коммуникаций, правила их подготовки и проведения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы) |
|--|--|
| ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Знать: современные этические нормы общения, сущность морали и ее общественную функцию; основные правила делового этикета |
| | Уметь: применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве; использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения; выполнять анализ процессов коммуникации и выявлять возможности их улучшения. |
| | Владеть: навыками позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере |
| ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Знать: способы разрешения конфликтных ситуаций, различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми |
| | Уметь: использовать способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных и организационных коммуникаций |
| | Владеть: навыками разрешения конфликтных ситуаций на основе социально-психологического |

| | |
|--|--|
| | воздействия |
| ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Знать:особенности современного делового общения |
| | Уметь:адаптироваться в служебной и деловой обстановке, осуществлять письменное и устное общение, организовывать и проводить деловые переговоры, совещания; формировать свой коммуникационный имидж. |
| | Владеть:приемами и навыками деловой коммуникации при реализации организационных мероприятий; приемами делового общения и контроля деловых коммуникаций. |
| ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Знать:основные типы и виды делового общения, специфики его восприятия; роль основных каналов информации и коммуникации в деловом общении; средства организации продуктивного делового общения; различные виды социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; методику подготовки к публичному выступлению; стратегию и тактику стрессоустойчивого поведения. |
| | Уметь:организовать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; вести переговоры для достижения приемлемых решений по профессиональным вопросам; устанавливать визуальный, эмоциональный и интеллектуальный контакт с аудиторией различного типа и корректировать свое поведение в соответствии с ситуацией общения и ожиданиями адресата |
| | Владеть:навыками устного делового общения в различных коммуникативных ситуациях; навыками построения своей монологической и диалогической речи, руководствуясь правилами эффективного общения; навыками обеспечения опосредованных форм делового общения: телефонного разговора, переписки по электронной почте. |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| | |
|---|---|
| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
| В.1.17 Документирование управленческой деятельности | В.1.01 Психология, В.1.18 Организационная культура |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| | |
|--|------------------------------------|
| Дисциплина | Требования |
| В.1.17 Документирование управленческой | Правила и нормы ведения письменной |

| | |
|--------------|----------------------------|
| деятельности | коммуникации в организации |
|--------------|----------------------------|

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|--|-------------|------------------------------------|--|
| | | Номер семестра | |
| | | 5 | |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 | |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 32 | 32 | |
| Лекции (Л) | 16 | 16 | |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16 | 16 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 | |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 40 | 40 | |
| Подготовка докладов и рефератов | 10 | 10 | |
| Подготовка к зачету | 20 | 20 | |
| самостоятельное изучение тем дисциплины | 10 | 10 | |
| Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет | |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | Установление и поддержание контакта в деловом взаимодействии | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 4 | Слушание в деловой беседе | 8 | 4 | 4 | 0 |
| 5 | Ассертивное поведение в деловой беседе | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 6 | Поиск и принятие решения | 8 | 4 | 4 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Понятия "общение" и "коммуникация". Функции процесса общения. Причины непонимания при общении. Коммуникативная компетентность. Виды коммуникативных сигналов. | 2 |
| 2 | 2 | Определение понятия "деловые коммуникации". Отличие деловых коммуникаций от повседневных. Признаки деловой коммуникации. Характеристики контекста межличностной коммуникации. Виды деловой коммуникации. | 2 |
| 3 | 3 | Стандартные способы установления контакта. Первое впечатление о | 2 |

| | | | |
|-------|---|--|---|
| | | человеке. Установление раппорта. Зрительный контакт в деловой беседе | |
| 4 и 5 | 4 | Причины неэффективного слушания в разговоре. Разновидности грамотного («понимающего») слушания. Техники рефлексивного слушания. Рефрейминг как техника интерпретации. Эмпатическое слушание | 4 |
| 6 | 5 | Понятие «ассертивность». Внутренние препятствия ассертивности. Техники ассертивной коммуникации. Я-высказывание | 2 |
| 7 и 8 | 6 | Поиск и принятие решения. Пирамида несогласия Грэхема. Условия и правила аргументации. Стратегии и тактики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. Принятие решения и завершение беседы | 4 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1 | 1 | Семинар по теме 1. Понятия "общение" и "коммуникация". Цель: изучить ключевые понятия дисциплины, рассмотреть соотношение понятий "общение" и "коммуникация", составляющие коммуникативной компетентности. | 2 |
| 2 | 2 | Семинар по теме 2. Понятие "деловая коммуникация" Цель: рассмотреть понятие "деловая коммуникация", признаки деловой коммуникации, научиться соотносить виды информации и виды коммуникации. | 2 |
| 3 | 3 | Практическое занятие по теме 3 "Установление и поддержание контакта в деловой беседе". Отработка навыков и умений в установлении и поддержании контакта. Отработка навыка "подстройки" к партнеру по общению. | 2 |
| 4 | 4 | Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Рассмотрение причин мешающих грамотному слушанию, определение характеристик плохого и хорошего слушателя. Отработка навыков нерефлексивного, рефлексивного слушания. | 2 |
| 5 | 4 | Практическое занятие по теме 4 "Слушание в деловой беседе". Отработка навыков техники рефрейминга, навыков эмпатического слушания. | 2 |
| 6 | 5 | Практическое занятие по теме 5 "Ассертивное поведение". Отработка техник ассертивной коммуникации и я-сообщений. | 2 |
| 7 | 6 | Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Отработка навыков аргументации. Стратегии и практики аргументации. Методы аргументации и контраргументации. | 2 |
| 8 | 6 | Практическое занятие по теме 6 "Поиск и принятие решения". Принятие решения и завершения беседы. Способы принятия коллективного решения. Грамотное завершение беседы. | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | |
|---|---|--------------|
| Вид работы и содержание задания | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) | Кол-во часов |
| Самостоятельное изучение тем дисциплины | - | 10 |
| Подготовка докладов и рефератов | Список литературы по каждой теме | 10 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| | студент подбирает самостоятельно, в том числе из списка основной и дополнительной литературы | |
| Подготовка к зачету | - | 20 |

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

| Инновационные формы учебных занятий | Вид работы (Л, ПЗ, ЛР) | Краткое описание | Кол-во ауд. часов |
|---|---------------------------------|---|-------------------|
| Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук | Лекции | В лекциях приводятся примеры, показывающие связь дисциплины с другими дисциплинами, изучаемыми студентами. (например, при изучении темы 6 необходимо использование знаний дисциплины «Конфликтология» и «Организационная культура») | 2 |
| Использование методов, основанных на изучении практики (case studies) | Практические занятия и семинары | Задания для кейсов взяты из практики Российских и зарубежных компаний | 2 |

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

| Наименование разделов дисциплины | Контролируемая компетенция ЗУНы | Вид контроля (включая текущий) | №№ заданий |
|----------------------------------|--|--------------------------------|------------|
| Все разделы | ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Итоговый тест по дисциплине | 1 |
| Все разделы | ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Итоговый тест по дисциплине | 1 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Итоговый тест по дисциплине | 1 |

| | | | |
|---|--|--|---|
| Все разделы | ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Итоговый тест по дисциплине | 1 |
| Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Составление глоссария | 2 |
| Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Составление глоссария | 2 |
| Все разделы | ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Контрольные итоговые опросы по лекциям | 3 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Контрольные итоговые опросы по лекциям | 3 |
| Определение деловой коммуникации. Уровни и виды деловых коммуникаций | ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций» | 4 |
| Слушание в деловой беседе | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя" | 5 |
| Слушание в деловой беседе | ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Задание на отработку техники рефрейминга | 6 |
| Ассертивное поведение в деловой беседе | ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание" | 7 |

| | | | |
|--------------------------|--|---|-----|
| Поиск и принятие решения | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Задание на отработку навыков аргументации | 8 |
| Все разделы | ПК-2 владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Зачет | 1-8 |
| Все разделы | ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Зачтено | 1-8 |
| Все разделы | ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Зачет | 1-8 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Зачет | 1-8 |

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

| Вид контроля | Процедуры проведения и оценивания | Критерии оценивания |
|--|--|---|
| Итоговый тест по дисциплине | Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего и итогового контроля знаний студентов — оценки уровня учебных достижений. Запись ответа на задание текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия. | Зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов должен быть не менее 60% Не зачтено: В контрольном тестировании процент верных ответов менее 60% |
| Составление глоссария | Критерии оценки задания • глоссарий содержит не менее 10 терминов и понятий (1 балл) • многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины (2 балла); • соответствие оформления требованиям (1 балл); • работа сдана в срок (1 балл) | Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия больше или равно 60% (набрано 6 баллов и более) Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятия меньше 60% (набрано 5 и менее баллов) |
| Контрольные итоговые опросы по лекциям | Тестирование проводится в электронной форме с целью текущего контроля знаний студентов. Запись ответа на задание | Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) |

| | | |
|--|---|--|
| | текста осуществляется либо выбором номера одного или нескольких альтернативных вариантов, множественного выбора, либо нумерацией правильной последовательности процесса, действия. | Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций» | Студенту необходимо проанализировать перечисленные в таблице виды передаваемой в сообщении информации и определить о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь. Заполнить таблицу в соответствии с заданием. оценивается полнота заполнения таблицы и правильность соответствия вида информации виду коммуникации. | Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя" | Студентам необходимо проанализировать характеристики хорошего и плохого слушателя и заполнить таблицу, которая приведена в задании. Дополнить свои варианты характеристик плохого и хорошего слушателя. Оценивается правильность оценки характеристик и полнота заполнения таблицы: добавлены ли оригинальные характеристики хорошего и плохого слушателя. | Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Задание на отработку техники рефрейминга | Студенту необходимо провести рефрейминг предложенных ситуаций, стараясь дать максимальное количество вариантов рефрейминга. Оценивается правильность составления фразы в технике рефрейминга и количество предложенных вариантов. | Зачтено: рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание" | Студентам необходимо переделать обидные "ты-высказывания" в "я-высказывания" по предложенной схеме. Оценивается правильность составления "я-высказывания", его соответствие предложенной схеме. | Зачтено: "Я-высказывания" составлены методически грамотно, в соответствии с существующей схемой. Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: Допущены ошибки в составлении "я-высказывания", не соответствует установленной схеме. Рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Задание на отработку навыков аргументации | Аргументы оцениваются по следующим критериям: • Наличие и реализация четкой стратегии приведения аргументов: от 0 до 5 баллов • Убедительность аргументации: от 0 до 5 баллов • Оригинальность приведенных аргументов: от 0 до 5 баллов За задание можно набрать от 0 до 15 баллов | Зачтено: Тезис доказан или опровергнуть с помощью убедительных, сильных аргументов. Рейтинг студента за мероприятие равно или более 60% (набрано 3 и более баллов) Не зачтено: Не удалось доказать или опровергнуть тезис, |

| | | |
|-------|--|---|
| | | отсутствует стратегия приведения аргументов, приведены только слабые аргументы. Рейтинг студента за мероприятие менее 60% (набрано 2 и менее балла) |
| Зачет | На зачете происходит оценивание знаний, умений и приобретенного опыта обучающихся по дисциплине "Деловые коммуникации" на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента, который проставляется в ведомость, зачетную книжку студента. Рейтинг обучающегося определяется по результатам текущего контроля. Для получения зачета по дисциплине студент должен иметь рейтинг по дисциплине не менее 60%. На зачете студенты имеют возможность пересдать КРМ текущего контроля, по которым желают повысить оценку. | Зачтено: Зачет выставляется на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. В результате складывается совокупный рейтинг студента. Для получения зачета по дисциплине студенту необходимо иметь рейтинг не менее 60%. Не зачтено: Рейтинг студента по дисциплине менее 60%. |

7.3. Типовые контрольные задания

| Вид контроля | Типовые контрольные задания |
|--|--|
| Итоговый тест по дисциплине | |
| Составление глоссария | Составить глоссарий основных понятий (10 и более) по лекции 1 «Понятие "общение" и "коммуникация". Коммуникативная компетентность». Методические указания к выполнению задания: При подготовке к выполнению учебного задания студент должен изучить рекомендованную литературу. Описание основных понятий (10 и более) следует сопроводить ссылками на источник. Оформляется письменно, включает название и значение терминов, слов и понятий в алфавитном порядке. Объем выполненного задания не менее 2 страниц. |
| Контрольные итоговые опросы по лекциям | Примеры вопросов к тестам: 1. Деловые коммуникации рассматриваются как: А) вид общения, который является нормативно одобренным, Б) вид общения жестко регламентированный В) вид общения который функционирует в какой-либо социальной сфере для решения определенных задач Г) все ответы верны. 2. Для деловых коммуникаций характерны определенные признаки. Укажите что, в приведенном ниже списке, НЕ относится к признакам деловой коммуникации. А) строго целенаправленны; Б) регламентированы нормативными документами (положениями, приказами, уставами, распоряжениями и т.д.); В) носят функционально-ролевой характер, обусловленный необходимостью соблюдения этикета, церемоний, принятых процедур; Г) иерархичны, что отражается в необходимости соблюдения |

| | |
|--|---|
| | <p>субординации в отношениях между начальником и подчиненными;</p> <p>Д) реализуются в определенных формах общения; связаны с использованием профессиональной лексики;</p> <p>Е) атрибутивны, то есть общение происходит в специальных помещениях, с соответствующей средой, мебелью, оргтехникой, освещением и пр.</p> <p>Ж) происходят чаще всего стихийно, без заранее сформулированной цели.</p> <p>3. В рамках служебных отношений существует целый класс официальных ситуаций, в которых назвать коммуникацию «деловой» никак нельзя, потому что отсутствует само «дело», которое непосредственно объединяет собеседников. Это могут быть:</p> <p>А) беседы во время различных церемоний и приемов,</p> <p>Б) «малые разговоры» (small talk) за чашкой чая в перерыве между работой</p> <p>В) ритуальный обмен любезностями при встрече в коридоре учреждения</p> <p>Г) все ответы верны.</p> <p>4. Виды деловой коммуникации по организационному признаку (пространственное расположение каналов) это:</p> <p>А) вертикальные, горизонтальные, диагональные</p> <p>Б) нисходящие, восходящие</p> <p>В) формальные, неформальные</p> <p>Г) вербальные, невербальные</p> <p>5. Основным критерием эффективности коммуникации в деловом контексте является:</p> <p>А) принятие решения, способного принести пользу (практический результат) хотя бы одной стороне</p> <p>Б) восприятие партнеров с точки зрения того, насколько взаимодействие с ними способствует достижению поставленных целей</p> <p>В) реализация интересов одного из собеседников в обход интересов другого собеседника или вопреки им</p> <p>Г) развитое чувство «мы», интенсивное, эмоциональное взаимодействие лицом к лицу, доверие и отзывчивость</p> |
| Практическое упражнение «Виды информации и виды коммуникаций» | |
| Задание "Характеристики хорошего и плохого слушателя" | |
| Задание на отработку техники рефрейминга | задание на отработку техники рефрейминга.docx |
| Упражнение на отработку навыка обратной связи с помощью техники "Я-высказывание" | |
| Задание на отработку навыков аргументации | <p>Примеры тезисов для доказательства или опровержения:</p> <p>«За одного битого двух небитых дают – и то не берут» (Народная мудрость).</p> <p>«Уж лучше грешным быть, чем грешным слыть...» (Шекспир).</p> <p>За деньги можно купить все, что хочешь.</p> |
| Зачет | |

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Введенская, Л. А. Русский язык. Культура речи. Деловое общение [Текст] учебник для подгот. бакалавров нефилол. профиля Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2012. - 423, [1] с.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунин ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.
4. Стернин, И. А. Риторика И. А. Стернин. - Воронеж: Кварта, 2002. - 223 с.

б) дополнительная литература:

1. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности Учеб. пособие А. П. Панфилова; Науч. ред. С. А. Сидоров; Санкт-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. - СПб.: Общество "Знание" Санкт-Петербурга и Ленингр. обл. и др., 2001. - 494 с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил.
3. Ботавина, Р. Н. Этика деловых отношений Учеб. пособие для вузов по экон. специальностям Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 206,[1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. БИКИ.Издатель: ОАЛ «Всероссийский научно-исследовательский конъюнктурный институт (ВНИИКИ)»
2. Секрет фирмы.Издатель: Издательский дом «Коммерсантъ»
3. Служба PR.Издательский дом «Панорама»
4. Вопросы психологии
5. Развитие личности:

<https://e.lanbook.com/journal/2098?category=3147>

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Крылова, С. Г. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / С. Г. Крылова ; составитель С. Г. Крылова. — Екатеринбург : УрГПУ, 2014. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/129362>

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|----|--|---|---|
| 1 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Барежев, В.А. Коммуникационный менеджмент: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 239 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63821 — Загл. с экрана. |
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Лапшин, А.В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами. [Электронный ресурс] / А.В. Лапшин, Н.В. Гончарова. — Электрон. дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2014. — 100 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/60801 — Загл. с экрана. |
| 3 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов экономических специальностей. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 92 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61106 — Загл. с экрана. |
| 4 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Пуринова, Г.К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63806 — Загл. с экрана. |
| 5 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62355 — Загл. с экрана. |
| 6 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово : КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44406 — Загл. с экрана. |
| 7 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 136 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/9102 — Загл. с экрана. |
| 8 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 — Загл. с экрана. |
| 9 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2016. — 386 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/83778 — Загл. с экрана. |
| 10 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Гулиус, Н.С. Этика деловых отношений. Учебно-методическое пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Томск : ТГУ, 2012. — 127 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44932 — Загл. с экрана. |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 11 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/103741 |
| 12 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Пуринова, Г. К. Деловые коммуникации: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Г. К. Пуринова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 271 с. — ISBN 978-5-94047-561-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63806 |

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|------------|--|
| Зачет, диф. зачет | 451 (2) | Мультимедиа: компьютер, проектор |
| Лекции | 451 (2) | Мультимедиа: компьютер, проектор |
| Контроль самостоятельной работы | 256 (2) | ПК, подключение к сети Интернет с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета |
| Практические занятия и семинары | 451 (2) | Мультимедиа: компьютер, проектор |