

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Приднестровский государственный университет
им. Т.Г. Шевченко»

Филиал ПГУ им. Т.Г. Шевченко в г. Рыбнице

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Директор Филиала ПГУ им. Т.Г. Шевченко
в г. Рыбнице, профессор И.А. Павлинов

“ 20 ” _____ 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

на 2018 /2019 учебный год

Учебной ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки:

38.03.02 – «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Менеджмент организации»,
«Финансовый менеджмент»

квалификация выпускника
Бакалавр

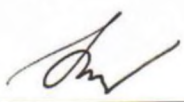
Форма обучения:
очная, заочная

Рыбница 2018

Рабочая программа дисциплины «*Деловые коммуникации*» / сост. Н. Г. Луговая – Рыбница: филиал ПГУ им.Т. Г. Шевченко, 2018 – 20 с.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ УЧЕБНОГО ПЛАНА СТУДЕНТАМ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 5.38.03.02 – «МЕНЕДЖМЕНТ»

Рабочая программа составлена с учетом Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 – «Менеджмент», утвержденного приказом № 7 от 12 января 2016г.

СОСТАВИТЕЛЬ  / Н. Г. ЛУГОВАЯ, СТ.ПРЕПОДАВАТЕЛЬ/

1. Цель и задачи дисциплины:

Целью дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся профессиональной коммуникативной компетенции и навыков в области делового общения и взаимодействия, в обеспечении овладения слушателями основами знаний в сфере деловых коммуникаций.

Учебная задача дисциплины: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи дисциплины предполагают:

- в приобретение теоретических знаний о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей, о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения;
- усвоение сведений о сущности деловых коммуникаций, основных понятиях, нормах и принципах;
- овладение знаниями о практической реализации норм и ценностей делового общения в деловых отношениях;
- приобретение способности ориентироваться в деловых ситуациях, возникающих в ходе делового общения;
- усвоение норм нравственных отношений между коллегами, между сотрудниками и клиентами в процессе делового общения;
- формирование понятия этичности служебного поведения и поступков;
- овладение навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;
- овладение методами и программными средствами обработки деловой информации;
- формирование способностей взаимодействия со службами информационных технологий и эффективного использования корпоративных информационных систем.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части учебного плана для преподавания студентам очной и заочной формы обучения по направлению подготовки 5.38.03.02 «Менеджмент» (Б1. Б.08.)

Изучение данного курса является логичным продолжением освоения экономических, управленческих и правовых дисциплин студентами, обучающимися по направлению «Менеджмент».

Курс «Деловые коммуникации» тесно связан с рядом экономических дисциплин, таких как «Методы принятия управленческих решений», «Основы бизнес-исследований», «Теория менеджмента», «Управление человеческими ресурсами», «Корпоративная социальная ответственность».

Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» формируют у обучающихся базовые представления о сущности и формах деловой коммуникации, которые лежат в основе профессионального общения и способствуют построению взаимовыгодных партнерских отношений, основанных на учете интересов и потребностей всех заинтересованных сторон.

Изучение данного курса облегчает восприятие и освоение студентами последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК – 6	- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК – 4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен:**3.1. Знать:**

- основные теоретические составляющие процесса деловой и межкультурной коммуникации;
- виды и функции общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- средства коммуникации;
- особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.

3.2. Уметь:

- использовать навыки делового общения языка в профессиональной деятельности и межличностном общении;
- преодолевать коммуникативные барьеры и конфликтные ситуации;
- эффективно взаимодействовать в коллективе.

3.3. Владеть:

- навыками деловой риторики;
- презентаций, дискуссий, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.

4. Структура и содержание дисциплины:**4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:****очное отделение**

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемкость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работа	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. занятий		
II	3 /108	108	18	-	18	72	зачет
Итого:	3 /108	108	18	-	18	72	зачет

заочное отделение

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемкость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работа	
		Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. занятий		
II	3 /108	108	6	-	6	92	зачет(4)
Итого:	3 /108	108	6	-	6	92	зачет(4)

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины для дневной и заочной форм обучения.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	
Раздел 1.	Коммуникативная компетентность специалиста	10/12	2/2	2	6/10
Раздел 2.	Этика деловых коммуникаций	12/12	2	2/2	8/10
Раздел 3.	Этикет и культура деловых коммуникаций	14/10	2	2	10/10
Раздел 4.	Способы оформления деловых коммуникаций	10/14	2/2	2	6/12
Раздел 5.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	10/12	2	2	6/12
Раздел 6.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	14/12	2/2	2	10/10
Раздел 7.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	12/14	2	2/2	8/12
Раздел 8.	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	12/10	2	2	8/10
Раздел 9.	Деловые беседы и совещания	14/12	2	2/2	10/6
Итого:		108/108	18/6	18/6	72/92
Всего:		108/108	18/6	18/6	72/92

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции:

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1.	Раздел 1.	2/2	Коммуникативная компетентность специалиста 1. Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Схема структуры целевой коммуникации. 2. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс. 3. Коммуникативные барьеры в организации: логический, стилистический, семантический, фонетический.	методические рекомендации и раздаточный материал
2.	Раздел 2.	2	Этика деловых коммуникаций 1. Теоретические предпосылки становления этики бизнес-коммуникаций. 2. Нравственные 3. эталоны и образцы поведения руководителя. 4. Деловая этика и её специфика. 5. Этические принципы деловой коммуникации.	методические рекомендации и раздаточный материал
3.	Раздел 3.	2	Этикет и культура деловых коммуникаций 1. Этикет, ритуал, церемонии, нормы и принципы поведения. Виды и значение этикета для развития общества, его история и роль в культуре. 2. Основные этапы развития этикета в западноевропейском обществе. 3. Профессиональный этикет. Становление	Презентация по теме

			делового этикета. 4. Современное отношение к этикету. 5. Соотношение деловой этики и делового этикета. Этикет как форма коммуникации. Внешность и дресс-код. 6. Деловой этикет как форма профессиональной коммуникации. Гендерные аспекты делового этикета. Значение этикета для налаживания международных контактов.	
4.	Раздел 4.	2/2	Способы оформления деловых коммуникаций 1. Деловое общение и имидж фирмы. 2. Корпоративная культура. 3. Деловой протокол. 4. Деловой этикет. 5. Атрибуты делового общения	методические рекомендации и раздаточный материал
5.	Раздел 5.	2	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров 1. Вербальные и невербальные средства. 2. Цели психологического влияния. 3. Виды психологического воздействия. 4. Психолого-коммуникативные приемы общения.	методические рекомендации и раздаточный материал
6.	Раздел 6.	2/2	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения 1. Сущность и классификация конфликтов (горизонтальные, искусственные, естественные, вертикальные, смешанные и т.п.). 2. Приемы предотвращения и создания конфликтов. 3. Пути разрешения и профилактики конфликтов. 4. Управление конфликтами в организации.	Презентация по теме
7.	Раздел 7.	2	Публичное выступление как вид деловой коммуникации 1. Публичная речь 2. Пресс-конференция 3. Презентация 4. Самопрезентация	методические рекомендации и раздаточный материал
8.	Раздел 8.	2	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере 1. Обучающие игры и методы генерирования идей 2. Критика и комплименты в деловой коммуникации 3. Использование критики в деловой коммуникации	методические рекомендации и раздаточный материал
9.	Раздел 9.	2	Деловые беседы и совещания 1. Деловой разговор 2. Деловые совещания 3. Деловые переговоры	Презентация по теме

		4. Культура ведения полемики	
Итого:		18/6	

Практические (семинарские) занятия:

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического (семинарского) занятия	Учебно-наглядные пособия
1.	Раздел 1.	2	Применение навыков деловых коммуникаций 1. Практическое упражнение «Коммуникационные барьеры» 2. Практическое упражнение «Определение вида коммуникации» 3. Практическое упражнение «Цели и виды коммуникаций».	Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – 73 с.
2.	Раздел 2.	2/2	Анализ средства невербального общения 1. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения» №1. 2. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения» №2. 3. Практическое упражнение «Проксемические средства невербального общения» №3.	Деловая этика / авт.-сост. В.К. Трофимов. – Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.
3.	Раздел 3.	2	Анализируем эффективность коммуникационного процесса 1. Практическое задание «Убеждение и слушание в деловой коммуникации» №1. 2. Практическое задание «Убеждение и слушание в деловой коммуникации» №2. 3. Практическое задание «Коммуникативные барьеры»	Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск: УлГТУ, 2008. – 73 с.
4.	Раздел 4.	2	Разработка методики спора и критики как вида деловых коммуникаций 1. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении». 2. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации. 3. Проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.	Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 20 11. - 180 с.
5.	Раздел 5.	2	Разработка рекомендаций для письменного жанра деловой коммуникации 1. Составление делового письма, эффективно используемого в современной практике бизнес – коммуникаций 2. Анализ служебного документооборота 3. Написание официальных деловых писем	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
6.	Раздел 6.	2	Применение приемов устных деловых коммуникаций 1. Определение цели и предпочтений в поиске работы. 2. Подготовка к собеседованию 3. Анализ процесса собеседования	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
7.	Раздел 7.	2/2	Смоделировать ситуации прохождения совещаний и принятия коллективного решения	Бороздина Г.В. Психология

			1. Рассмотрение совещания как одного из важнейших видов деловой коммуникации в управленческой деятельности 2. Общая схема подготовки совещания 3. Организация и планирование совещания 4. Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании	делового общения: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
8.	Раздел 8.	2	Построить алгоритм формирования имиджа менеджера 1. Анализ публичного выступления бизнесмена 2. Разработка «памятки бизнесмена» для различных ситуаций деловых коммуникаций 3. Диагностика самоактуализации личности 4. Тест «Мотивация успеха и боязнь неудачи»	Сосновская А. М. Деловая коммуникация и переговоры: учеб. пособие. СПб.: Изд-во СЗАГС, 2011. - 180 с.
9.	Раздел 9.	2/2	Рассмотрение различных национальных традиций деловых коммуникаций 1. Анализ особенностей кросскультурного менеджмента 2. Составление сравнительной характеристики национальных ценностей 3. Анализ проблем межкультурной коммуникации 4. Анализ этикетных моделей общения	Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие.-М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
Итого:		18/6		

Самостоятельная работа студента:

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
Раздел 1.	1.	Коммуникативная компетентность специалиста Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	6/10
Раздел 2.	2.	Этика деловых коммуникаций	8/10
Раздел 3.	3.	Этикет и культура деловых коммуникаций Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10/10
Раздел 4.	4.	Способы оформления деловых коммуникаций. Решение ситуационных производственных (профессиональных) задач и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	6/12
Раздел 5.	5.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	6/12
Раздел 6.	6.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения. Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	10/10
Раздел 7.	7.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	8/12

Раздел 8.	8.	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере Подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, семинарским) и выполнение соответствующих заданий	8/10
Раздел 9.	9.	Деловые беседы и совещания Подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности	10/6
Всего:			72/92

5. Лабораторный практикум не предусмотрен

5.1. Примерная тематика курсовых работ не предусмотрена

6. Образовательные технологии:

Тематический план по практической деятельности студентов

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
II семестр	Тема 1: Деловые коммуникации(ПР)	КРОССОРД Тест «Какие у вас деловые перспективы?» Тест «Успешный ли вы руководитель?» Обсуждение докладов	2
	Тема 2: Этика деловых коммуникаций (Л)	Проблемная лекция .Тест «Насколько этично Ваше поведение на работе?» Тест «Деловой этикет в общении с иностранными партнерами» Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»	2
	Тема 3: Коммуникационный процесс (ПР)	Бизнес-тренинг «Активное слушание» Обсуждение докладов	2
	Тема 4: Управление организационными коммуникациями(ПР)	Выполнение творческих заданий в мини-группах	2
	Тема 5: Письменные деловые коммуникации(ПР)	Подготовьте варианты деловых писем для внешней и внутренней переписки	2
	Тема 6: Устные деловые коммуникации(ПР)	Составьте резюме на должности Собеседование с работодателем	2
	Тема 7: Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения (ПР)	Игра «Совещание» Совещание: сценарий и мастерство	2
	Тема 8: Публичное выступление как форма деловой коммуникации (ПР)	Подготовьте самопрезентацию Подготовка устного публичного выступления	2
	Тема 9: Деловые переговоры (ПР)	Игра. Деловые переговоры и совещания Тест: Умение вести беседу Тест: Моя тактика ведения переговоров Тест: Умеете ли вы вести переговоры? Игра «Переговоры»	2
Итого:			18

7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

7.1. Вопросы к зачету.

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).
4. Стили речи и их характеристика.
5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.
7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.
8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.
9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.
10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.
11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».
12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.
13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.
14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.
15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
16. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.
17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.
18. Публичная речь. Виды публичной речи.
19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.
20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.
22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.
24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

7.2. Темы контрольных работ

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.
2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
14. Барьеры в общении.
15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
16. Виды деловых приемов.
17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.

18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
19. Ролевое поведение в деловом общении.
20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
22. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
25. Деловое письмо.
26. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
27. Имидж делового человека.
28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
29. Национальные особенности деловых встреч.
30. Профессиональная этика.
31. Правила делового этикета.
32. Этические принципы и нормы деловых людей.
33. Одежда деловых женщин.
34. Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.
35. Правила аргументации, проведения дискуссий.
36. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы.
37. Самопрезентация в процессе собеседования.
38. Телефонные коммуникации.
39. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.
40. Факторы успеха в проведении деловых совещаний

7.3. Примерные варианты ситуаций для анализа на практических занятиях:

Практическое занятие.

Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа

План занятия

1. Бизнес-тренинг «Активное слушание»

Инструкция:

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем.

Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности.

«Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ.

Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми.

«Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

Для освоения навыков эффективной деловой коммуникации студент самостоятельно анализирует реальную ситуацию и представляет это в группе.

7.4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов:

Целью внеаудиторной самостоятельной работы является овладение профессиональными знаниями, умениями и навыками по профилю изучаемой дисциплины, закрепление и систематизация знаний, формирование умений и навыков и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Этот вид самостоятельной работы способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней. Внеаудиторная самостоятельная работа является обязательной для каждого студента, а ее объем определяется учебным планом специальности.

Формы и виды внеаудиторной самостоятельной работы включают:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы
- поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников;
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям по литературе, рекомендованной преподавателем;

- подготовка к различным формам промежуточной и итоговой аттестации (тестированию, контрольной работе, зачету).
- самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тренировочные упражнения, тесты).
- написание реферата. Подготовка к защите реферата на семинарском занятии.
- подготовка доклада и написание тезисов доклада.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, без его непосредственного участия, но под его контролем и с последующей оценкой.

Вопросы для самоконтроля:

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Социально-психологические особенности делового партнера.
3. Психогеометрические характеристики делового партнера.
4. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
5. Схема деловой коммуникации.
6. Коммуникация как феномен общественной жизни. Эмпатическое общение.
7. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
7. Роль культуры речи в коммуникации. Постулаты коммуникативной механики.
8. Механизмы коммуникации: идентификация, рефлексия, моделирование, обособление.
9. Критерии выбора модели поведения. Роль как корректирующий фактор поведения. Социумы общения.
10. Причины потери информации в деловой коммуникации.
11. Типы речевой культуры в деловой коммуникации.
12. Диалог и типы вопросов в деловой коммуникации.
13. Особенности слушания в деловой коммуникации.
14. Типичные ошибки слушания.
15. Классификации невербальных средств коммуникации.
16. Имидж делового человека.
17. Кинесические средства в деловой коммуникации.
18. Проксемические и такесические средства деловой коммуникации.
19. Просодические средства в деловой коммуникации.
20. Переговоры как разновидность деловой коммуникации.
21. Риторика в профессиональной коммуникации. Виды и формы устной речи.
22. Риторические "уловки": эффект первых фраз, квантовый выброс информации, минимизация депрессионных потерь, интонация и пауза.
23. Привязанность. Симпатия. Доверие. Уважение. Эффект эмоциональной идентификации.
24. Особенности проведения собраний и совещаний.
25. Стратегии и тактики деловой коммуникации.
26. Способы самопрезентации.

7.5. Примерные темы рефератов и эссе:

1. Виды деловой коммуникации, их специфика.
2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
4. Развитие деловой коммуникации в России и ПМР.
5. Современная коммуникативная личность.
6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
7. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
8. Технические средства коммуникации.

9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
10. Методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций.
11. Деловые межкультурные коммуникации.
12. Требования к управляющему деловой коммуникацией.
13. Методы диагностики девиаций и конфликтов в коллективе и их урегулирования.
14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.
15. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
16. Особенности манипуляции в деловой коммуникации.
17. Лидер в деловой коммуникации.

7.6. Тесты:

Тест №1:

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- Б) самоанализ поведения участников;
- В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
- В) Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
- В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

- А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

- А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;
- Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;
- В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;

Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;

В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

Тест №2:

1. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

2. Постоянно действующее совещание

А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

3. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

4. Свободное оперативное совещание

А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

5. Кульминационная структура изложения материала

А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) основная проблема раскрывается в середине выступления.

6. Антикульминационная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

7. Пирамидальная структура изложения материала

А) основная проблема раскрывается в середине выступления;

Б) выводы делаются в конце выступления;

В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.

8. Место проведения совещания

А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;

Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;

В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.

9. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо

А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;

Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;

В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.

10. В конце делового совещания руководитель должен

А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;

Б) назвать ответственных исполнителей;

В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

Тест №3:

1. Истинность аргументов

А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.

2. Достаточность аргументов

А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

3. Автономность аргументов

А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;

Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;

В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.

4. Сильные аргументы

А) вызывают сомнения оппонентов;

Б) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;

В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.

5. Несостоятельные аргументы

А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;

Б) вызывают сомнения оппонентов;

В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.

6. Метод охвата

- А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- Б) основан на использовании модели «да – но»;
- В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.

7. Метод «бумеранга»

- А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.

8. Оборонительный метод

- А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.

9. Метод видимой поддержки

- А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;
- Б) реализуется путем тщательно продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;
- В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.

10. Метод замедленного темпа

- А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;
- Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;
- В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

Тест №4:

1. Визуальная система

- А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

2. Ольфакторная система

- А) выражается в обонятельном восприятии;
- Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.

3. Кинесика

- А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;
- Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- В) изучает прикосновения в ситуации общения.

4. Проксемика

- А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
- Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;
- В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.

5. Экстралингвистика

- А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;

- Б) включает в себя различные характеристики голоса;
- В) исследует расположение людей в пространстве при общении.

6. Тип взгляда

- А) показывает направленность внимания собеседника;
- Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

7. Направление взгляда

- А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;
- Б) показывает направленность внимания собеседника;
- В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.

8. Жесты - регуляторы

- А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;
- Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;
- В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.

9. Жесты - иллюстраторы

- А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;
- Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);
- В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

10. Жесты доминирования

- А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;
- Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;
- В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

Тест № 5:

1. Межличностный конфликт

- А) представлен различными группами работниками;
- Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;
- В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.

2. Конструктивный конфликт

- А) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;
- Б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;
- В) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склоке и вызвать другие отрицательные явления.

3. Вынужденный конфликт

- А) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;
- Б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;
- В) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.

4. Дефицит материальных ценностей

- А) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;
- Б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;
- В) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

5. Предконфликтная стадия

- А) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;

- Б) снятие или разрешение конфликта;
- В) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.
- 6. Стиль поведения в конфликте – соперничество
 - А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;
 - Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;
 - В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.
- 7. Метод разрешения конфликта – борьба
 - А) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;
 - Б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;
 - В) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.
- 8. Метод разрешения конфликта - воспроизведение сказанного соперником
 - А) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;
 - Б) используется, в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;
 - В) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.
- 9. Структурные методы
 - А) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;
 - Б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;
 - В) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.
- 10. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости
 - А) характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;
 - Б) связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;
 - В) связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом довольно болезненно.

Ответы:

Тест № 1. 1 – а, в; 2 – б; 3 – в; 4 – а; 5 – в; 6 – б; 7 – в; 8 – а; 9 – а, б; 10 – а;

Тест № 2. 1 – а; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – б; 6 – в; 7 – а; 8 – б; 9 – а, б; 10 – а, б;

Тест № 3. 1 – а; 2 – в; 3 – а; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – а; 10 – б;

Тест № 4. 1 – б; 2 – а; 3 – а, б; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – б; 10 – в;

Тест № 5. 1 – б; 2 – б; 3 – в; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – а; 8 – а; 9 – б; 10 – б.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература:

1. Асмолова М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: РИОР: ИНФРА-М, 2013. – 247с.
2. Болотова, А. К., Жуков, Ю. М. Психология коммуникаций: Монография. – М.: Высшей школы экономики, 2015. – 495 с.
3. Деревянкин Е.В. Деловое общение: Учебное пособие. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015. – 48 с.

4. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. М.: Издательство Юрайт, 2016. – 433с.
5. Захарова, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. – Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2015. – 131 с.
6. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ. – М.: Юрайт, 2015г. – 468 с.
7. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 190 с.
8. Папкова, О.В. Деловые коммуникации: учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. –160 с.
9. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: Учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 324 с.

8.2. Дополнительная литература

1. Бажданова Ю. В. Этика и психология деловых отношений: Хрестоматия учеб. пособие для студентов вузов по программам специалиста и бакалавра. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 463 с.
2. Барышников, Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 368 с.
3. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие. Гриф УМО – 3-е изд. – М.: Академия, 2013. – 223 с.
4. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации: Учебник для бакалавров. Гриф МО РФ. – М.: Юрайт, 2012. – 415 с.
5. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации: Курс лекций. – М.: Московский гуманитарный университет, 2013. –121 с.
6. Кучинский, В. Ф. Управление коммуникативными процессами: Учебно-методическое пособие. - СПб.: НИУ ИТМО, 2012. – 64 с.
7. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: Учебное пособие – 2-е изд. – М.: Дашков и К", 2011. – 208 с.
8. Одинцова, О. В. Профессиональная этика: Учебник 2-е изд. – М.: Академия, 2013. – 143 с.
9. Подопригора, М. Г. Деловая этика: Учебное пособие. – Таганрог: ТТИ ЮФУ, 2012. –116 с.
10. Попова, Л. Л. Современные технологии общения: Учебное пособие. – Томск: ТПУ, 2009. – 180 с.
11. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин и др.; под ред. П. И. Сидорова. – 2-е изд., перераб. – М.:ИНФРА–М, 2012. – 384 с.

8.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. [http://www. hrg.ru](http://www.hrg.ru) - профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах;
2. <http://www.hrm.ru> - новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор, аналитические материалы – наиболее обширный сайт для менеджеров по персоналу;
3. <http://www.hrgo.ru> - на сайте публикуются статьи по актуальным проблемам управления персоналом.
4. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
5. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
6. <http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php>
7. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. В ходе проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы

8.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <http://www.hrc.ru> - профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах;
2. <http://www.hrm.ru> - новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор, аналитические материалы – наиболее обширный сайт для менеджеров по персоналу;
3. <http://www.hro.ru> - на сайте публикуются статьи по актуальным проблемам управления персоналом.
4. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
5. http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm
6. <http://www.geshtalpsy.ru/interesno1.php>
7. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. В ходе проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин.

Материально-техническое обеспечение дисциплины представлено аудиториями для проведения лекционных занятий, обеспеченных техническими средствами обучения: компьютерами, мультимедийным проектором, акустической системой, сканером и оснащены компьютерной техникой с подключением к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 5.38.03.02 «Менеджмент» и утвержденного приказом № 7 от 12 января 2016г.

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» необходимо акцентировать внимание на приобретении студентами теоретических знаний в области деловых коммуникаций, и выработке практических навыков их применения; уделять внимание самостоятельной работе студентов, использовать в процессе обучения интерактивные образовательные технологии.

Студенты должны быть ознакомлены с нормативно-правовой базой ПМР, со спецификой функционирования отечественных предприятий.

11. Технологическая карта дисциплины

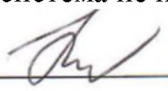
Курс I группа РФ18ДР62ФМ, РФ18ВР62МО, РФ18ВР62ФМ

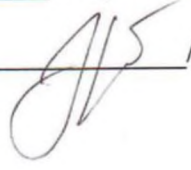
Преподаватель – лектор Луговая Н. Г.

Преподаватель, ведущий практические занятия Луговая Н. Г.

Кафедра менеджмента

Кредитно-модульная система не предусмотрена.

Составитель  / Луговая Н. Г., ст.препод./

Зав. кафедрой менеджмента  / Трач Д.М., доцент/