

11.08.2017

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

Кафедра Бизнес-информатики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
И. В. Толмачева
И. В. Толмачева
(подпись, расшифровка подписи)
«4» *августа* 2017 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

5.38.03.05 Бизнес-информатика

(Код и наименование направления подготовки)

Электронный бизнес

(наименование профиля подготовки)

квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения:

очная

Тирасполь 2017

Рабочая программа дисциплины «*Деловые коммуникации*» /сост

В. К. Сарьян – Тирасполь: ГОУ ПГУ, 2017. - 14 с.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ ПРЕПОДАВАНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ БАЗОВОЙ ЧАСТИ ПРОГРАММЫ БАКАЛАВРИАТА СТУДЕНТАМ ОЧНОЙ
ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 5.38.03.05 – *БИЗНЕС-
ИНФОРМАТИКА***

Рабочая программа составлена с учетом Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 5.38.03.05 - *Бизнес-информатика*, утвержденного приказом №1002 от 11.08.2016 **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ.**

Сост. _____ / **Ф.И.О.** /

_____.2017 г.

(подпись)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение студентами этических основ, форм и сфер деловой коммуникации с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Задачи:

- - изучение организации процессов деловых коммуникаций;
- - изучение форм и методов делового общения и деловой переписки;
- - формирование представлений о содержании, формах и национальных особенностях в области деловых коммуникаций;
- - приобретение практических навыков делового общения и деловой переписки.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» Б1.Б.29 относится к базовой части дисциплин программы по направлению 5.38.03.05 «Бизнес информатика», преподается в 5 семестре.

Изучение дисциплины опирается на знания и навыки, полученные при изучении следующих учебных дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Менеджмент», «Психология», «Социология», «Риторика».

Знания, приобретённые в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» коррелирует с содержанием дисциплин «Маркетинг», «Информационный менеджмент», «Бизнес-планирование», «Электронный бизнес».

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

ОК- 6, ОК- 7

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК- 6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

3.1. Знать:

- знать основные формы и виды делового общения, их особенности и процесс проведения;
- виды барьеров при организации взаимодействия с партнерами по бизнесу и способы устранения проблем коммуникации;
- невербальные аспекты деловой коммуникации.

3.2. Уметь:

- уметь грамотно и логично строить речь, аргументировано выдвигать положения, отвечать на поставленные вопросы;
- уметь вести деловую переписку и осуществлять электронные коммуникации;
- выстраивать коммуникацию, учитывая особенности темперамента делового партнера.

3.3. Владеть:

- современными нормами и технологиями делового взаимодействия;
- навыками культуры и техники речи;
- способами разрешения конфликтных ситуаций.

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Распределение трудоемкости в з.е./часах по видам аудиторной и самостоятельной работы студентов по семестрам:

Семестр	Количество часов						Форма итогового контроля
	Трудоемкость, з.е./часы	В том числе					
		Аудиторных				Самост. работы	
	Всего	Лекций	Лаб. раб.	Практич. зан			
5	3/ 108	46	18	12	16	62	зачет
Итого:	3/ 108	46	18	12	16	62	зачет

4.2. Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеауд. работа (СР)
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	40	10	4	6	20
2	Коммуникативная компетентность и межкультурные различия в деловой коммуникации	28	4	4	2	18
3	Лидерство и руководство группой	22	2	4	4	12
4	Деловая коммуникация в компьютерных сетях	18	2	4		12
Итого:		108	18	16	12	62

4.3. Тематический план по видам учебной деятельности

Лекции

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лекции	Учебно-наглядные пособия
1	1	2	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Понятие и функции коммуникаций. Коммуникационный процесс и его этапы. Коммуникативная ситуация. Коммуникатор и реципиент.	Лекция-презентация
2		2	Коммуникативное поле Коммуникативное поле: социальные нормы, скрипты. Коммуникативные барьеры. Обратная связь. Остракизм	Лекция-презентация
3		4	Невербальная коммуникация Связь вербальной и невербальной коммуникации. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы. Кодирование и декодирование невербальной коммуникации. От невербального поведения к образу партнера. Невербальная коммуникация: влияние на партнера. Невербальное выражение эмоций	Лекция-презентация
4		2	Вербальная коммуникация. Вербальные средства и процесс слушания в деловой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения	Лекция-презентация
5		2	2	Коммуникативная компетентность ее значение в деловой коммуникации Гендерные тенденции в деловом общении. Манипуляции в деловой коммуникации. Их виды и формы. Манипулятивные

			воздействия с помощью методологии нейролингвистического программирования. Использование методологии транзактного анализа Э. Берна в манипулятивных воздействиях.	
6		2	Межкультурные различия в деловой коммуникации Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.	Лекция-презентация
7	3	2	Лидерство и руководство группой Стили руководства группой. Типы лидерства. Система лидерства. Принятие групповых решений. Групповая сплоченность. Понятие коллектива и корпорации. Психологический климат. Положение индивида в группе. Социальные роли. Социальные экспетации (ожидания). Основные психологические роли индивидов в группе. Типы взаимоотношений в группе: лидерство, приспособленчество, обособление, коллективизм.	Лекция-презентация
8	4	2	Деловая коммуникация в компьютерных сетях Электронная коммерция и деловая коммуникация. Некоторые общие особенности деловой коммуникации в Интернет. Некоторые особенности генезиса электронного делового дискурса (на примере американской и японской культур). Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Некоторые технологии web 2.0 в работе и деловом общении.	Лекция-презентация
Итого:		18		

Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема практического занятия	Учебно-наглядные пособия
1	1	4	Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности Самооценка личности методом тестирования. Самооценка характера по методике Р. Кэттела. Самооценка уровня притязаний по методике Шварцландера. Самооценка комплекса неполноценности. Определение темперамента по методике Г. Айзенка.	Методические указания
2	2	4	Конфликтные ситуации и пути их разрешения Источники конфликтных ситуаций. Классификация конфликтных ситуаций. Переговоры	Методические указания
3	3	4	Саморазвитие конкурентоспособного лидера Определение способности к саморазвитию как конкурентоспособного лидера. Программа самообразования и саморазвития	Методические указания
4	4	4	Составление плана проведения совещания, переговоров, бесед Этапы организации и проведения деловых совещаний. Регламент. Протокол.	
Итого:		16		

Лабораторные работы

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем часов	Тема лабораторного занятия	Наименование лаборатории	Учебно-наглядные пособия
1	1	2	Резюме как средство эффективной самопрезентации для работодателя	Компьютерный класс	Методические указания
		4	Публичное выступление.	Компьютерный класс	Методические указания
2	2	2	Памятка для делового человека Разработать памятку в рамках предложенной тематики с целью эффективного позиционирования себя в деловом сообществе	Компьютерный класс	Методические указания
3	3	4	Психология переговорного процесса	Компьютерный класс	Методические указания
Итого:		12			

Самостоятельная работа студента

Раздел дисциплины	№ п/п	Тема и вид СРС	Трудоемкость (в часах)
Раздел 1	1	<i>Коммуникативная ситуация.</i> Работа с основной и дополнительной литературой	10
	2	<i>Нормы коммуникации. Коммуникационные барьеры.</i> Работа с информационными ресурсами.	10
Раздел 2	3	Подготовка реферативного доклада.	10
	4	<i>Манипуляции в деловой коммуникации.</i> Работа с информационными ресурсами.	4
	5	<i>Транзактный анализ Э. Берна.</i> Подготовка к занятиям практического цикла.	4
Раздел 3	6	<i>Типы лидерства.</i> Работа с основной и дополнительной литературой	4
	7	<i>Типы взаимоотношений в группе.</i> Работа с информационными ресурсами.	4
	8	Самостоятельная работа под контролем преподавателя (в форме индивидуальных консультаций).	4
Раздел 4	9	<i>Особенности деловой коммуникации в Интернет.</i> Работа с основной и дополнительной литературой	4
	10	Подготовка по заданиям для самостоятельного индивидуального исполнения	4
	11	Работа с методическим пособием.	2
	12	Работа с контролирующими материалами (тестами).	2
Итого:			62

5. Примерная тематика курсовых проектов (работ) (если имеются):

В соответствии с ФГОС не предусмотрены.

6. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Деловые коммуникации» предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, консультации. Результаты освоения дисциплины достигаются путем чтения студентам лекций, проведения с ними практических занятий, использования в процессе обучения компьютерной техники и мультимедийной аппаратуры, организации самостоятельной внеаудиторной работы студентов, разбор конкретных ситуаций, проведение «круглых столов» по особо важным проблемам. На практических занятиях следует

привлекать студентов к разбору и сравнительному анализу предлагаемых вариантов решения задачи.

<i>Семестр</i>	<i>Вид занятия (Л, ПР, ЛР)</i>	<i>Используемые интерактивные образовательные технологии</i>	<i>Количество часов</i>
3	Л	Технологии работы с информацией. Технология развития критического мышления.	4
	ПР	Технология проведения занятия в форме диалога.	4
Итого:			8

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

7.1. Для текущего контроля:

Вопрос № 1

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

От 15 до 45 см - это:

- 1. интимная дистанция;
- 2. личная дистанция;
- 3. публичная дистанция;
- 4. социальная дистанция

Правильный ответ: 1

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Социальная дистанция составляет:

- 1. от 15 до 45 см между общающимися;
- 2. от 120 до 360 см между общающимися;
- 3. от 45 до 120 см между общающимися;
- 4. более 360 см между общающимися

Правильный ответ: 3

Вопрос № 3

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Сколько градусов составляет угол поворота тела, «передающий сообщение»: «Я не имею агрессивных намерений»:

- 1. от 45 до 90 градусов;
- 2. до 45 градусов;
- 3. более 90 градусов

Правильный ответ: 1

Вопрос № 4

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Оптимальная продолжительность контакта глаз составляет:

- 1. 3-5 секунд;
- 2. 10-15 секунд;
- 3. менее трех секунд;
- 4. 15-20 секунд

Правильный ответ: 1

Вопрос № 5

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите известные вам факторы, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Правильный ответ:

1. фактор превосходства;
2. фактор привлекательности;

3. фактор отношения к нам;
4. очередность поступления информации (первая - наиболее значима)
5. количество информации (несущественная информация отвлекает)

7.2. Для промежуточного контроля:

Дмитрий решил провести отпуск на море. Он заказал гостиницу и сел в самолет. В самолете ему попался разговорчивый сосед. Он представился, стал рассказывать о себе, задавать Дмитрию вопросы о том, кто он такой, есть ли у него семья, где он работает, куда едет. Однако Дмитрий очень устал. Всю ночь перед отъездом он доделывал срочную работу, а утром в спешке собирал чемодан. Сейчас он хотел одного – поспать. Поэтому он скупо отвечал на вопросы собеседника, а потом отвернулся к иллюминатору. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- *Психологический барьер верно*
- Семантический барьер
- Социальный барьер
- Физический барьер

В организации проводится психологическое мероприятие. Руководители попросили сотрудников посетить это занятие. Во время мероприятия ведущий использовал слово «дзен». Участники спросили его, что это такое. Ведущий ответил, что это совершенно очевидно - каждый образованный человек знает, что такое «дзен». Через некоторое время начался перерыв. После перерыва на занятие вернулось меньше половины аудитории. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- Фонетический барьер
- Психологический барьер
- *Семантический барьер верно*
- Социальный барьер

Антон работает в университете. Ему нравится административная работа. Он заседает в нескольких советах, выступает экспертом, всегда в курсе того, что происходит в этой организации. Недавно он рассказал коллегам, что в жизни университета скоро произойдут серьезные изменения. Коллеги поверили Антону. Какой властью в коммуникации обладает Антон?

- Вознаграждающей властью
- *Информационной властью верно*
- Экспертной властью
- Референтной властью

Наталья собирается поступать в университет. Для того чтобы достичь своей цели, она должна получить высокий балл на письменном экзамене по русскому языку. Поэтому она записалась на дополнительные курсы по этому предмету. Сегодня она пришла на первое занятие и обнаружила, что преподаватель говорит по-русски бегло, но с некоторым акцентом. Наталья была удивлена: она сказала себе, что иностранец не может помочь ей в освоении родного языка. Как следствие, она решила, что не пойдет на следующее занятие. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- Психологический барьер
- Семантический барьер
- *Социальный барьер верно*
- Физический барьер

Александр работает в составе виртуальной команды. Большинство членов команды работает в средней полосе России – Москве и Санкт-Петербурге. Александр - один из немногих, кто живет на Дальнем Востоке – во Владивостоке. Когда у жителей средней полосы начинается рабочий день, у Александра он уже заканчивается. Руководитель виртуальной команды уже несколько раз устраивал совместные обсуждения по скайпу. Однако Александр ни разу не принял в них участие: в это время он уже спал. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- *Физический барьер верно*
- Фонетический барьер
- Психологический барьер
- Семантический барьер

Идет рабочая встреча. Коллеги разговаривают, обсуждая ход проекта. Василий - руководитель проекта - раздает поручения. Один из коллег явно демонстрирует неудовольствие: он вздыхает, мотает головой, закатывает глаза и демонстративно углубляется в телефон. Василий некоторое время смотрит на этого сотрудника, потом под благовидным предлогом отводит его в сторону. Там Василий говорит сотруднику о том, что понимает его состояние, однако его поведение (мотание головой, закатывание глаз и т.д.) мешает другим людям. Поэтому он просит сотрудника вести себя спокойнее. Сказав это, Василий резко отворачивается и уходит. Какое правило негативной обратной связи Василий явно нарушает?

- Выбирает неподходящее место и время
- Не дает конкретного описания поведению
- Критикует за то, что нельзя исправить
- *Не убеждается в том, что сотрудник его понял верно*

Павел любит приглашать друзей к себе домой. Недавно он переехал на новую квартиру. Накануне у него был день рождения, и друзья засиделись у него до утра. Утром он вышел из квартиры и встретил на лестничной клетке соседей. Соседи пожаловались на шум, доносившийся у него из квартиры всю ночь, и попросили вести себя тише. Павел ответил, что их мнение его не интересует, и он будет делать то, что захочет. Какую обратную связь Павел предоставил соседям?

- *Негативную вербальную обратную связь верно*
- Негативную невербальную обратную связь
- Нейтральную вербальную обратную связь
- Нейтральную невербальную обратную связь

Марина с детства интересуется кинофильмами. Она очень много знает об истории кино, посещает курсы по киноискусству, может рассказать о различных «течениях» в кинематографе. Когда люди хотят узнать что-либо о кино, они обращаются к Марине. Марина всегда отвечает на их вопросы и рассказывает что-нибудь интересное. Какой властью в коммуникации обладает Марина?

- Вознаграждающей властью
- Наказывающей властью
- Информационной властью
- *Экспертной властью верно*

Елена работает в университете. На протяжении пяти лет она вела семинары в небольших аудиториях. В этом году ей предложили прочитать новую дисциплину. Занятия проходят в больших «поточных» аудиториях, рассчитанных на две сотни человек. Однако Елена по привычке говорит тихим голосом. В результате ее слышат только те люди, которые сидят на первом ряду. Через некоторое время количество студентов, посещающих ее лекции, сильно уменьшается. Какой барьер присутствует в данной коммуникации?

- *Фонетический барьер верно*
- Психологический барьер
- Семантический барьер
- Социальный барьер

Когда-то Ольга и Сергей учились в одном университете. После окончания они разъехались по разным городам и не встречались двенадцать лет. Однажды Ольга шла по улице и увидела Сергея. Она окликнула бывшего одногруппника. Сергей обрадовался, увидев Ольгу, стал задавать вопросы о том, что с ней происходило за эти годы. Для того чтобы поговорить, бывшие одногруппники зашли в кафе. Ниже описаны различные элементы коммуникативной ситуации. Что из перечисленного не является элементом коммуникативного поля?

Посетители кафе разговаривали, играла музыка, работали кофе-машины, звенела посуда, поэтому было довольно шумно

- В разговоре Ольга и Сергей старались не затрагивать некоторые темы – здоровье, уровень дохода, религиозные предпочтения
- Ольга и Сергей следовали определенному «сценарию», принятому, по их мнению, при общении между людьми, которые давно не виделись

- *Слушая Ольгу, Сергей кивал головой, улыбался, вставлял слова типа «ого», и говорил, что ее рассказ очень интересен. верно*

Михаил – начинающий преподаватель. В этом году у него пишут курсовую работу два студента. Один заинтересован в своей работе, все делает быстро и качественно. Второй появился в сентябре и «пропал» на несколько месяцев. В конце апреля он прислал Михаилу «слабый» текст. Михаил понял, что до защиты остался месяц, и чтобы студент успел защитить работу в срок, ему нужно сильно поторопиться. Михаил пригласил студента в свою рабочую комнату, когда там не было его коллег. Он прямо сказал студенту, что очень недоволен его работой, что он – лентяй. После этого он смягчился, сказал, что какой-то результат уже есть, и это хорошо, и обсудил план работы на ближайшее время. Какое правило негативной обратной связи явно нарушил Михаил?

- Выбрал неподходящее место и время
- *Не описал поведение студента, а оценил его верно*
- Не указал на достоинства студента
- Не поставил целей на будущее

Ирене и Владимиру поручили новый проект. Ирена давно работает в организации, Владимир пришел в нее недавно. До этого момента сотрудники сидели в разных комнатах и практически не знали друг друга. Для того чтобы познакомиться и обсудить будущий проект, Ирена и Владимир встретились в переговорной комнате. Ниже описаны различные элементы коммуникативной ситуации. Что из перечисленного является элементом коммуникативного поля?

- Слушая Владимира, Ирена иногда кивает головой, иногда задает вопросы, иногда вставляет свои замечания
- Ирена давно занимается подобными проектами, обладает большим количеством информации и поэтому много говорит
- Владимир не очень доверяет женщинам, которые занимаются такими проектами, поэтому слушает Ирену «вполуха»
- *Во время разговора Ирена и Владимир следуют принятому в деловой среде этикету общения верно*

Людмила – застенчивый человек. Недавно она переехала в новый город и пошла в новую школу. Чтобы познакомить ее с одноклассниками, учительница предложила ей рассказать о себе. Людмиле было не по себе. Она молча стояла перед классом и не знала, что сказать. Потом произнесла несколько слов и опять замолчала. Вдруг она заметила, что девочка, сидящая на второй парте, доброжелательно улыбается ей. Людмила успокоилась и смогла продолжить свое выступление. Какую обратную связь получила Людмила?

- Позитивную вербальную обратную связь
- *Позитивную невербальную обратную связь верно*
- Нейтральную вербальную обратную связь
- Нейтральную невербальную обратную связь

7.3. Для итогового контроля:

1. Деловая коммуникация как часть коммуникативных процессов в организациях.
2. Специфика деловой коммуникации.
3. Формы деловой коммуникации.
4. Функции деловой коммуникации.
5. Стили делового взаимодействия.
6. Условия делового общения.
7. Вербальные компоненты деловой коммуникации.
8. Невербальные компоненты деловой коммуникации.
9. Внешний вид и дресс-код в деловой коммуникации.
10. Значимость официально-делового стиля в профессиональной деятельности.
11. Назначение деловой культуры в коммуникативных процессах.
12. Структура деловой культуры и ее особенности в различных сферах деловой коммуникации.
13. Способы формирования деловой культуры личности.

14. Деловой стиль поведения и сфера его функционирования.
15. Структура делового стиля поведения.
16. Переговоры как вид деловой коммуникации (виды, этапы, стили, условия эффективности).
17. Совещание как вид деловой коммуникации (типы, требования, этапы, условия эффективности).
18. Приемы установления контакта в деловой коммуникации.
19. Особенности деловой этики.
20. Деловые аксессуары и подарки.
21. Пространство и субординация в деловом поведении.
22. Признаки и этапы деловой беседы.
23. Деловой стиль речи: основные требования.
24. Основные виды аргументов в деловом общении.
25. Логическое убеждение деловой беседе и его структура.
26. Публичная речь и особенности ее подготовки.
27. Структура выступления и критерии оценки его эффективности.
28. Деловой разговор и факторы его успешности.
29. Диалог в деловой коммуникации и его типы.
30. Коммуникативные средства в деловом разговоре (электронная почта, телефон и пр.).
31. Признаки делового текста.
32. Деловой документ и его характеристики.
33. Требования к деловой документации.
34. Стилистика делового письма.
35. Основные виды деловых документов.
36. Особенности составления различных видов деловых документов.
37. Договора и контракты: требования и типы.
38. Понятие и значение делопроизводства.
39. Презентация и самопрезентация.
40. Имидж делового человека и его значимость в сфере деловой коммуникации.
41. Коммуникативная компетентность: понятие и направления.
42. Методы формирования коммуникативной компетентности.
43. Способы психологического воздействия на коммуникативные процессы.
44. Манипуляция в деловой коммуникации.
45. Средства противостояния манипуляции в деловой коммуникации.
46. Способы решения конфликтных ситуаций в сфере деловой коммуникации.

7.4. Для реферативного доклада:

- Вербальные и невербальные средства коммуникации
- Проблема интерпретации невербальных сообщений
- Установление контакта в межличностной коммуникации
- Слушать и слышать
- Активное слушание в межличностной коммуникации
- Достоинства и недостатки неререфлексивного слушания
- Значение вопросов в межличностном взаимодействии
- Обратная связь в межличностном общении
- Использование критики в деловой коммуникации
- Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации
- Снижение эмоционального напряжения в процессе коммуникации
- Управление собственными эмоциями в процессе общения

а) Основная литература:

1. Лэйхифф Д., Пенроуз Д. Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки. – СПб.: Питер, 2004. – 686с
2. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник: – М.: Юрайт, 2016. – 460 с.
3. Спивак В.А. Деловая этика. Учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2016. – 522 с.
4. Клод Селлих, Субхаш С. Джейн Переговоры в международном бизнесе. Практическое руководство. – М.: Добрая книга, 2004. –336с.
5. Ю. В. Таратухина «Деловая коммуникация в сфере информационных технологий». Учебное пособие, АРТ- МЕНЕДЖЕР, 2011 – 200 с.

б) Дополнительная литература:

1. Креггер О. Типы людей и бизнес/ Отто Креггер, Дженет Тьюсон; пер. С англ В. Г. Панова. – М.: АСТ: Астрель, 2006. – 457 с..
2. Емельянов С.М Практикум по конфликтологии. – СПб.: Питер, 2009. – 384с
3. Мясоедов С. П. Управление бизнесом в различных деловых культурах. М.: Вершина, 2009. – 320 с.
4. Национально - культурные различия в контексте глобального бизнеса (пер. с англ. Самсонова Е.П.) . — М.; Попури, 2004. 523 с.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: Инфра-М, 2006.
6. Мокшанцев Р.И. Психология коммуникаций на переговорах: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2004. – 368с

в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <https://openedu.ru/> (Открытое образование. Курс ВШЭ Психология коммуникаций)
2. <http://www.improvement.ru/> (Сайт компании «Организация времени»)

г) Методические указания:

1. Методические указания по выполнению лабораторный и практических работ. (электронный вариант)

1. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля):

Компьютерные классы для проведения практических занятий, оборудованные выходом в Интернет.

Техническое оборудование: компьютерный проектор и компьютер-ноутбук для чтения лекций.

2. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Обучение складывается из аудиторных занятий, включающих лекционный курс, практические занятия, лабораторные работы и самостоятельной работы. Основное учебное время выделяется на лабораторно - практические занятия по закреплению знаний и получении практических навыков.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы по дисциплине и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС).

Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры.

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку к лабораторно - практическим занятиям, текущему и промежуточному тестированию и включает написание рефератов, работу с учебной литературой, выполнение индивидуальных домашних заданий.

Исходный уровень знаний студентов определяется тестированием, текущий контроль усвоения предмета определяется устным опросом в ходе занятий, ответами на тестовые

задания.

В конце изучения учебной дисциплины проводится контроль знаний в виде зачета. Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта ВО по направлению 5.38.03.05 «Бизнес-информатика» и учебного плана по профилю подготовки «Электронный бизнес»

3. *Технологическая карта дисциплины*

Курс 3 группа ЭФ15ДР62ЭБ1 семестр 5

Преподаватель — лектор профессор В.К. Сарьян

Преподаватели, ведущие практические занятия — профессор В.К. Сарьян.

Кафедра — Бизнес-информатики и информационных технологий

Весовой коэффициент дисциплины в совокупной рейтинговой оценке, рассчитываемой по всем дисциплинам (*если введена модульно-рейтинговая система*)

Наименование дисциплины / курса	Уровень//ступень образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)	Статус дисциплины в рабочем учебном плане (А, Б, В, Г) <i>(если введена модульно-рейтинговая система)</i>	Количество зачетных единиц / кредитов		
Смежные дисциплины по учебному плану (перечислить):					
ВВОДНЫЙ МОДУЛЬ (входной рейтинг-контроль, проверка «остаточных» знаний по смежным дисциплинам)					
Тема, задание или мероприятие входного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	
Итого:					
БАЗОВЫЙ МОДУЛЬ (проверка знаний и умений по дисциплине)					
Тема, задание или мероприятие текущего контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	
Итого:					
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ МОДУЛЬ					
Тема, задание или мероприятие дополнительного контроля	Виды текущей аттестации	Аудиторная или внеаудиторная	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов	

Или				
Итого максимум:				

Составитель

профессор, д.т.н.

В.К.Сарьян

Зав. кафедрой (обслуживающей дисциплину)

ст. преподаватель

Саломатина Е. В