

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

« 30 » 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.22

(Индекс дисциплины)

Деловые коммуникации

(Наименование дисциплины)

Кафедра: **55**

Код

Экономики и финансов

Наименование кафедры

Направление подготовки:

38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки:

Маркетинг

Уровень образования: **Бакалавр**

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	108	108
	Аудиторные занятия	51	8
	Лекции	34	4
	Лабораторные занятия		
	Практические занятия	17	4
	Самостоятельная работа	57	96
	Промежуточная аттестация		4
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен		
	Зачет	5	6
	Контрольная работа		6
	Курсовой проект (работа)		
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		3	3

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная					3							
Заочная					0,5	2,5						

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по соответствующему направлению подготовки

на основании учебных планов № 1/1/676, 1/3/678

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области содержания, закономерностей развития и организации коммуникативной деятельности в рамках хозяйствующего субъекта.

1.3. Задачи дисциплины

- Рассмотреть возможные модели коммуникативных процессов
- Объяснить методы ведения коммуникативной деятельности на предприятиях
- Раскрыть особенности формирования деловых коммуникаций внутри инфраструктуры предприятия и за ее пределами.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код Компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК-4	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	второй
Планируемые результаты обучения Знать: Принципы успешной презентации; основные теории и концепции взаимодействия людей в организации Уметь: Организовывать эффективное взаимодействие для решения организационных задач Владеть: Навыками осуществления делового общения		
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	второй
Планируемые результаты обучения Знать: Основные факторы и условия эффективности коммуникаций в организации. Разновидности деловых собраний, совещаний, их цели и задачи, способы проведения. Особенности ведения деловых переговоров, виды переговорных позиций и зоны интереса. Жанры делового и служебного документооборота; требования к деловой информации. Современные коммуникационные технологии в организации. Технику и технологию проведения презентаций. Уметь: Подготавливать и проводить презентации. Корректно составлять деловые и служебные документы. Владеть: Опытом использования методов коммуникативности, навыками проведения презентаций с использованием технических средств.		
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	Первый
Планируемые результаты обучения		

Код Компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
<p>Знать: Основные причины неэффективной коммуникации; факторы, мешающие правильно воспринимать и оценивать людей; коммуникативные барьеры и влияющие на них факторы</p> <p>Уметь: Успешно преодолевать последствия конфликтов, обходить их; обращать внимание на возникновение конфликтной ситуации и действия, ведущие к конфликтам</p> <p>Владеть: Навыками применения типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях;</p>		
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Первый
<p>Планируемые результаты обучения</p> <p>Знать: Основные виды коммуникаций и их значение в профессиональной практике; принципы успешной презентации. Этику делового общения и правила ведения переговоров</p> <p>Уметь: Организовывать эффективное взаимодействие для решения организационных задач</p> <p>Владеть: Навыками осуществления делового общения</p>		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- Деловой иностранный язык (ОК-4 ; ОПК-4)
- Иностранный язык профессиональной сфере (ОК-4 ; ОПК-4)
- Русский язык и культура речи (ОК-4 ; ОПК-4)
- Иностранный язык (ОК-4)
- Управление человеческими ресурсами (ПК-2)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)	
	очное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Теоретические основы деловых коммуникаций		
Тема 1. Деловая коммуникация: предметная область. Обоснование важности изучения данного предмета. Понятия общение и коммуникация. Цель коммуникативного процесса. Классификация коммуникаций.	11	8
Тема 2. Структура и содержание деловой коммуникации. Сущность, функции, структура деловой коммуникации. Понятие коммуникативной компетенции.	11	11
Тема 3. История развития деловой коммуникации. Исследования Аристотеля, Гербнера, Винера, Воронцова в области деловых коммуникаций. Линейные модели Шеннона, Дефлера, Ласуэлла, Шрамма, Осгуда. Нелинейная модель Ньюкомба. Познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная и ритуальная модели коммуникации.	11	11
Текущий контроль 1 (опрос)	2	-

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)	
	очное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 2. Личность в деловом общении		
Тема 4. Вербальные и невербальные коммуникации в деловом общении. Сущность невербального общения. Функции и источники происхождения невербальных средств общения. Кинесика. Тактильное поведение. Сенсорика. Проксемика. Хронемика. Функции языка. Типы высказываний. Виды речи. Отличия устной речи от письменной. Основные особенности научного, официально-делового, публицистического, художественного, разговорного стилей речи.	11	11
Тема 5. Социальные роли. Социальные и межличностные роли. Характеристики социальных ролей в зависимости от масштаба, способа получения, степени формализации и видов мотивации. Гендерный аспект коммуникативного поведения.	11	11
Тема 6. Роль имиджа в деловых коммуникациях. Сущность и функции имиджа в современном мире. Направления формирования корпоративного имиджа. Факторы, влияющие на формирование позитивного имиджа.	11	11
Текущий контроль 2 (опрос)	2	-
Учебный модуль 3. Организационные факторы деловых коммуникаций		
Тема 7. Слушание в деловых коммуникациях. Виды и правила слушания. Возможные помехи слушанию.	11	11
Тема 8. Манипуляции в общении. Основные приемы манипуляций и их сущность. Комплимент: правила, примеры комплиментов при деловом взаимодействии. Критика: правила критики; типы критики; позитивные установки на восприятие критики; приемы снижения негативного воздействия критики.	10	10
Тема 9. Конфликты и стрессы в деловых коммуникациях. Конфликт: сущность, структура, функции, стадии, виды. Управление конфликтом: личные качества, необходимые для эффективного управления конфликтом; советы для разрешения конфликта при сохранении позитивных отношений; методы управления конфликтной ситуацией. Стресс: сущность, симптомы, причины. Методы минимизации стрессов для руководителей и подчиненных.	11	11
Текущий контроль 3 (опрос)	2	-
Текущий контроль (контрольная работа)	-	9
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет)	4	4
ВСЕГО:	108	108

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	5	4	5	2
3	5	4		
4	5	4	5	2
5	5	4		
6	5	4		
7	5	4		
8	5	4		

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
9	5	6		
ВСЕГО:		34		4

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Классификация инноваций (семинар)	5	2		
2	Технология управления коммуникацией (практическое занятие)	5	1	6	2
3	Переговорный процесс (семинар)	5	2	6	1
4	Трудовой кодекс РФ (практическое занятие)	5	2	6	1
5	Психотипы в общении (практическое занятие)	5	2		
6	Законодательное регулирование международных коммуникаций(семинар)	5	2		
7	Стереотипизация общения(семинар)	5	2		
8	Деловая переписка (игра)	5	2		
9	Разговор по телефону, самопрезентация (игра)	5	2		
ВСЕГО:			17		4

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрены

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

...

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Учебный модуль 1	Опрос	5	1		
Учебный модуль 2	опрос	5	1		
Учебный модуль 3	опрос	5	1		
1-3	Контрольная работа	5	1	6	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	5	20	5	14

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
			6	63
Подготовка к практическим (семинарским) занятиям	5	33	6	10
Выполнение домашних заданий			6	9
Подготовка к зачетам	5	4	6	4
	ВСЕГО:			100

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)	
		очное обучение	заочное обучение
Лекции	Разбор конкретных ситуаций профессиональной деятельности	8	2
Практические и семинарские занятия	Викторина, поиск вариантов решения проблемных ситуаций (case-study), командное соревнование малых групп обучающихся; деловая игра, и др.	8	4
	ВСЕГО:	16	6

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение практических (семинарских) занятий, прохождение промежуточного устного опроса	20	<ul style="list-style-type: none"> 2 балла за каждое посещение лекционных занятий (всего 17 занятий в семестре), максимум 34 балла 2 балла за работу на практических занятиях (всего 17 занятий в семестре) – максимум 34 балла 10 баллов за каждый правильный ответ на вопрос устного собеседования на занятиях за первые два опроса, за 3 опрос – 12 баллов (всего 3 вопросов в семестре), максимум 32 баллов
2	Выполнение практического задания (текущий контроль 3)	40	<ul style="list-style-type: none"> 3 проверочные работы в семестре, (33 баллов за первую и вторую прочную работу, за третью работу 34 балла – максимум 100 баллов)
3	Сдача зачета	40	<ul style="list-style-type: none"> Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 40 баллов; Решение комплексного задания – до 60 баллов за решение (всего 1 задача), максимум 60 баллов.
	Итого (%):	100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60	3 (удовлетворительно)	
40 – 50		
17 – 39		
1 – 16	2 (неудовлетворительно)	Не зачтено
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>
2. Каверин Б.И. Ораторское искусство [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Б.И. Каверин, И.В. Демидов. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 255 с. — 5-238-00747-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71204.html>
3. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ — Электрон. текстовые данные. — М.: Московский гуманитарный университет, 2013 — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Будильцева М.Б. , Варламова И.Ю., Пугачёв И.А. Основы риторики и коммуникации. Нормативный и коммуникативный аспекты современной риторики [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2013 — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22232>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) дополнительная учебная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 196 с. — 978-5-394-02717-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60398.html>
2. Теория и практика современного менеджмента [Электронный ресурс] : научное издание / В.Д. Андреев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 265 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58323.html>
3. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2013 — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21054>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
Инновационный менеджмент: Учебное пособие для вузов. - М. ЮНИТИ - ДАНА.
4. Непряхин Н.Ю. Гни свою линию. Приемы эффективной коммуникации [Электронный ресурс]/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Альпина Паблишер, 2015.— 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/36475>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие/— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013 — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24780>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю;

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Мкртчян Т. Р. — СПб.: СПГУТД, 2015.— 14 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2897, по паролю.

2. Спицкий С. В. Эффективная аудиторная и самостоятельная работа обучающихся: методические указания / С. В. Спицкий. — СПб.: СПбГУПТД, 2015. — Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2015811, по паролю
3. Караулова И. Б. Организация самостоятельной работы обучающихся / И. Б. Караулова, Г. И. Мелешкова, Г. А. Новоселов. — СПб.: СПбГУПТД, 2014. — 26 с. — Режим доступ http://publish.sutd.ru/tp_get_file.php?id=2014550, по паролю

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД [Электронный ресурс]: <http://publish.sutd.ru>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- материалы Информационно-образовательной среды заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. URL: http://sutd.ru/studentam/extramural_student/
- Microsoft Windows 10
- Office 2016.

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Стандартно оборудованная аудитория, видеопроектор с экраном, компьютер

8.6. Иные сведения и (или) материалы

Не предусмотрено

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>Лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины, способствуют воспитанию у студентов профессиональных качеств, развитию у них самостоятельного инженерного мышления. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами из области исследования механико-технологических процессов текстильного производства.</p> <p>Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины; - конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины.
Практические занятия	<p>На практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подготовка ответов к контрольным вопросам, тестовым заданиям; • просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Лабораторные	

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
занятия	
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа направлена на расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; подготовки к защитам практических работ; к текущему контролю по дисциплине; а также подготовки к зачету. Самостоятельная работа выполняется индивидуально. При подготовке к зачету необходимо ознакомиться с перечнем вопросов, проработать конспекты лекций и лабораторных занятий, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-4 (второй)	Перечисляет методы ведения деловой коммуникации	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (4 вопросов)
	Анализирует коммуникационные процессы и разрабатывает предложения по повышению их эффективности	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)
	Организовывает переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)
ОПК-4 (второй)	Формулирует основные сведения об особенностях коммуникативной компетентности; описывает сценарии подготовки и проведения деловой беседы, собрания, совещания, обязательные элементы повестки дня; воспроизводит сценарий ведения переговоров. Описывает структуру делового письма, служебной записки, заявления, приказа, их стиль и содержание, основные композиционные требования. Перечисляет основные виды современных электронных систем и технологий для коммуникаций в организациях, области их применения, особенности работы с ними. Формулирует правила подготовки, оформления, проведения презентации, использования визуальных средств.	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (8 вопросов)
	Использует коммуникативные навыки и технологию при подготовке и проведении презентаций. Составляет резюме, деловое письмо, служебную записку.	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)
	Проводит индивидуальную презентацию по заданной тематике с последующим	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
	взаимным оцениванием результата.		
ПК-2 (второй)	Корректно устанавливает и эффективно поддерживает необходимые контакты с партнёрами по общению	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (2 вопросов)
	Оценивает действия и факторы, ведущие к конфликтам; использует методы предотвращения и улаживания конфликтов	Практическое задание	Варианты практических заданий (2 варианта)
	Формулирует рекомендации по оптимизации общения в коллективе	Практическое задание	Варианты практических заданий (2 варианта)
ПК-12 (второй)	Раскрывает понятие этики делового общения. Характеризует правила и методы ведения деловой коммуникации	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов для устного собеседования (4 вопросов)
	Анализирует коммуникационные процессы и разрабатывает предложения по повышению их эффективности	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)
	Использует современные средства коммуникации в Организации переговорного процесса,	Комплексное задание	Варианты заданий (2 варианта)

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование
40 – 100	Зачтено	Обучающийся ответил на вопросы теории и вопросы по практическому заданию, продемонстрировал владение специальной терминологией, решил предложенные методологические задачи, возможно допуская несущественные ошибки в ответах. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0 – 39	Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично) полученное практическое задание по дисциплине; не смог изложить содержание и выводы по анализируемой проблеме, допустил существенные ошибки в ответах на вопросы теории и на вопросы по практическому заданию. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.	1
2	Коммуникативный процесс и его структура.	1
3	Коммуникативные каналы. Виды и функции коммуникативных каналов.	2
4	Критерии классификации видов коммуникаций.	2
5	Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.	3
6	Способы преодоления коммуникационных барьеров.	3

7	Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.	4
8	Бализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.	4
9	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.	5
10	Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.	5
11	Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.	6
12	Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.	6
13	Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.	7
14	Технологии ведения переговоров по телефону.	7
15	Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.	8
16	Коммуникативный процесс и его структура.	8
17	Коммуникативные каналы. Виды и функции коммуникативных каналов.	9
18	Критерии классификации видов коммуникаций.	9

10.2.2. Перечень тем докладов (рефератов, эссе, пр.), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Не предусмотрено

Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка кейса	Ответ
1	<p>Кейс 1. Коммуникации в управлении</p> <p>Согласно исследованиям менеджеры затрачивают на коммуникации 50-90% своего времени. Это может показаться невероятным, но, если учесть, что менеджеру приходится общаться, исполняя роли межличностного общения, информационные роли и роли, связанные с принятием решений, а также для выполнения всех управленческих функций, все становится на свои места. Именно потому, что коммуникации являются неотъемлемой частью всех основных видов деятельности менеджера, их называют связующим процессом. Процессы коммуникации являются жизненно важным связующим звеном между руководителем и его подчинёнными, между руководителями одного уровня, между организацией и внешней средой. В повседневной работе руководитель должен использовать информацию от различных доступных источников - вышестоящих руководителей, подчинённых, руководителей того же уровня, заказчиков, поставщиков и т.д. Процессы коммуникации позволяют руководителям эффективно выполнять свою работу и принимать решения о выборе оптимальной стратегии для достижения поставленных целей.</p> <p>Коммуникация - это обмен информацией, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений, и доводит принятые</p>	<p>1) Коммуникация между организацией и ее средой.</p> <p>Для коммуникации с заинтересованными лицами организации используют целый арсенал инструментов. Так к текущим потенциальным потребителям они обращаются с помощью рекламы и других программ стимулирования сбыта. В сфере связей с общественностью основное внимание уделяется формированию позитивного имиджа фирмы на местном, общенациональном или международном уровне. Чтобы удовлетворять требования государственных органов, компании приходится составлять подробные письма отчеты содержащие информацию о финансовом состоянии и маркетинговых мероприятиях, условиях труда, возможностях карьерного роста, льготах и т.д. Для влияния на законы компании привлекают лоббистов. Организация в которой есть профсоюз вынуждена общаться с законными представителями наемных работников.</p> <p>2) Коммуникациями между уровнями</p> <p>Между организационными уровнями информация перемещается путем вертикальных коммуникаций. Они могут быть нисходящими, когда информация передается с высшего уровня на низший и восходящими. Качество восходящих коммуникаций сильно влияет на</p>

	<p>решения до сотрудников организации. Если коммуникации налажены плохо, решения могут оказываться ошибочными, люди могут неверно понимать чего же хочет от них руководство, или, наконец, от этого могут страдать межличностные отношения.</p> <p>Виды коммуникаций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Коммуникация между организацией и ее средой. 2) Коммуникациями между уровнями 3) Коммуникация между менеджером и подчиненными 4) Коммуникация между менеджером и рабочей группой <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Привести по 1 примеру каждого перечисленного вида коммуникации. 2. Указать среди участников коммуникации источник коммуникации и получателя информации либо управленческого воздействия. 3. Проанализировать возможные препятствия для ведения коммуникаций каждого перечисленного вида 	<p>производительность компании. Так же восходящие коммуникации выполняют функцию снабжения менеджеров о происходящем на более низких уровнях. В последнее время менеджеры используют новую форму восходящих коммуникаций – рабочие группы регулярно собирающиеся раз в неделю для обсуждения и решения производственных и сервисных проблем (кружки качества).</p> <p>3) Коммуникация между менеджером и подчиненными</p> <p>(Разъяснение задачи, объяснение приоритетов и ожиданий, привлечение работника к решению задач отдела, обсуждение проблем эффективности, совершенствование и развитие подчиненных, сбор информации о потенциальных или реальных проблемах, оповещение людей о предстоящих изменениях, ознакомление с идеями подчиненных).</p>
2	<p>КЕЙС 2: Саша и Андрей работают инспекторами качества товара на заводе по производству игрушек. Они проверяют игрушки для того, чтобы удостовериться, что игрушки собраны правильно и не имеют брака. Денис – тоже инспектор, но он работает в отделе настольных игр. Все инспекторы работают сменами по 8 часов 5 дней в неделю. Саша и Андрей присоединились к компании сразу после окончания школы в Сентябре 2009 и оба одинаково преданны компании. Денис также очень лоялен к компании, так как работает уже 7 лет.</p> <p>Ежегодная оценка работы всех инспекторов была произведена в прошлом месяце. При общении на обеденном перерыве, Саша, Андрей и Денис узнали, что каждый из них получил крайне благоприятную оценку работы. Они также узнали, что из них трех, Саша получила самое низкое повышение зарплаты в этом году.</p> <p>Задание: Используя Теорию Равенства, обсудите возможные мысли, чувства и реакции, возникшие в этой ситуации у Саши. Обсудите следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. С кем Саша скорее всего будет сравнивать себя в этой ситуации и почему? 2. Как Саша будет чувствовать себя при сравнении с Андреем? С Денисом? 3. В каком состоянии Саша находится по 	<ol style="list-style-type: none"> 1. «Скорее всего, Саша будет сравнивать себя с Андреем, так как у них схожие показатели: срок работы в компании, лояльность, уровень обучения и должность». 2. «Сравнивая себя с Андреем, Саша будет недовольна, так как при том же опыте работы и продуктивности, Саша получила меньшую прибавку к зарплате, чем Андрей. Сравнивая себя с Денисом, она не будет испытывать явного дискомфорта: Денис получил большую зарплату, но у него и опыт работы больше». 3. «По сравнению с Андреем, Саша находится в состоянии неравенства по зарплате. По сравнению с Денисом, она находится в состоянии равенства». 4. «Так как Саша будет сравнивать свою ситуацию с ситуацией Андрея, она может»: <p>изменить восприятие себя или Андрея для того, чтобы убедить себя, что Андрей больше заслуживает повышения зарплаты; попросить начальника повысить зарплату или начать воровать у компании; начать вкладывать меньше усилий в работу; начать сравнивать себя с Денисом, а не с Андреем;</p>

	отношению к Андрею, к Денису? 4. Опишите пять возможных реакций, которые Саша может проявить в данной ситуации:	уволиться.
--	--	------------

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение

10.3.3. Особенности проведения экзамена

Время на подготовку ответов на билет на зачете – 40 мин