Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

_____ Иванов А.Г.
подпись

«_30_» _06_ 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.14 Деловые коммуникации
(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) / специализация Международный менеджмент
(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки Прикладная
(академическая /прикладная)

Форма обучения Заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр
(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины Деловые коммуникации
составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
код и наименование направления подготовки

Программу составил:
Бекирова С.З., доцент, канд. экон. наук, доцент
И.О. Фамилия,должность, ученая степень, ученое звание
подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры мировой экономики и менеджмента (разработчика)
протокол № 8 «22» июня 2017г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Шевченко И.В.
фамилия, инициалы
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета
протокол № 10 «27» июня 2017г.

Председатель УМК факультета Дробышевская Л.Н.
фамилия, инициалы
подпись

Рецензенты:
1. Зам. директора ООО ПКФ «Рубин» Васюхно Е.М.
2.Дедкова И.Ф. , доцент кафедры Экономики предприятия, регионального и кадрового менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ», канд. экон. наук, доцент

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «Деловые коммуникации» - освоение студентами знаний о содержании, видах деловых коммуникаций в устной и письменной формах на русском языке и методах, проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций в организации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, организации и поддержки связи с деловыми партнерами, а также формирование у студентов умений ведения деловых бесед на экономико-управленческие темы, устных и письменных деловых коммуникаций.

1.2 Задачи дисциплины.

– формирование у студентов представления о содержании, видах деловых коммуникаций, основных методах их проектирования в организации;

– изучение процесса и особенностей ведения деловых бесед на экономико-управленческие темы, включая с деловыми партнерами: этапы подготовки, установление цели и задач, аргументация, интерпретация невербальных средств общения, анализ результатов;

– изучение правил составления деловых писем по экономико-управленческим вопросам;

– выработка у обучаемых умений: речевых коммуникаций; слушать собеседника; формулировать цель и задачи деловой беседы, аргументы в пользу своего мнения; представляться; интерпретировать невербальную информацию**;** писать деловые письма;

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. Для изучения дисциплины необходимо знание таких предшествующих в учебном плане дисциплин как: «Социология», «Психология и педагогика». Изучение дисциплины необходимо для изучения таких дисциплин учебного плана, как: «Основы менеджмента», «Теория организации».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных /профессиональных компетенций - ОК-4; ПК-2; ПК-12

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	**уметь**	**владеть**
ОК-4	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	• Понятие и виды деловых коммуникаций, принципы их организации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; • Понятие и виды деловой переписки на русском языке, процесс устных коммуникаций в виде деловой беседы и публичного выступления, интерпретации невербальной информации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	• организовывать деловые коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; • Проводить и анализировать устные коммуникации деловые беседы, публично выступать, интерпретировать невербальную информацию; • Составлять деловые письма на русском языке;	• Навыками организации деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия • навыками устных деловых коммуникаций, проведения и анализа деловых бесед на экономико-управленческие темы; • Навыками письменных деловых коммуникаций на русском языке в виде деловых писем.
ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуни-	Понятие и виды деловых коммуникаций и методы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий в органи-	Проектировать различные виды деловых межличностных, групповых и организационных коммуникаций в организации	• Навыками проектирования деловых межличностных, групповых и организационных коммуникаций в организации

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	**уметь**	**владеть**
	каций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	зации, в том числе в межкультурной среде		
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)	• Понятие и виды деловых коммуникаций с деловыми партнерами, принципы их организации для поддержания связей; • Понятие и виды деловой переписки на русском языке с деловыми партнерами; • Понятие и процесс деловой беседы с партнерами.	• Проводить и анализировать деловые беседы с деловыми партнерами, публично выступать, интерпретировать невербальную информацию; • Составлять деловые письма на русском языке деловым партнерам для организации и поддержания связи с ними.	• Навыками проведения и анализа деловых бесед на экономико-управленческие темы с деловыми партнерами; • Навыками написания деловых писем деловым партнерам для организации и поддержания связи с ними.

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет _2___ зач.ед. (_72___ часов), их распределение по видам работ представлено в таблице *(для студентов ЗФО).*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			_2_	___		
Контактная работа, в том числе:		8,2	8,2			
Аудиторные занятия (всего)		8	8			
В том числе:						
Занятия лекционного типа		4	4			
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		4	4			
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа (всего)		60	60			
В том числе:						
Проработка учебного (теоретического) материала		10	10			
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка плана деловой беседы)		40	40			
Подготовка к текущему контролю		10	10			
Промежуточная аттестации *(зачет)*						
Контроль		3,8	3,8			
Общая трудоемкость час зач. ед.	час	72	72			
	в том числе контактная работа	8,2	8,2			
	зач. ед.	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе *(заочная форма)*

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	2	3	4	5	6	7
1.	Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	6	1	-	-	5
2.	Проектирование , организация деловых коммуникаций и коммуникационного процесса.	6	1	-		5
3.	Устные деловые коммуникации на русском языке. Деловая беседа.	12	1	1	-	10
4.	Этапы подготовки деловой беседы. Начальный этап беседы. Особенности передачи информации.	11	-	1	-	10
5.	Аргументирование в деловой беседе. Риторические приемы. Замечания и приемы их нейтрализации. Принятие решения и анализ результатов беседы.	11	-	1	-	10
6.	Невербальные средства деловых коммуникаций.	10	-		-	10
7.	Письменные деловые коммуникации на русском языке. Деловые письма.	12	1	1	-	10
	Итого по дисциплине:		4	4	-	60

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№ п/п	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Задачи и основные категории деловых коммуникаций. Основные понятия теории: уровни и виды деловых коммуникаций. Процесс деловых коммуникаций, этапы передачи информации, основные объекты коммуникативного процесса, шум в коммуникациях, значение в деятельности предприятий и отдельных работников. Современные виды деловых коммуникаций: интернет и веб-коммуникации, виртуальные коммуникации, презентации и др. Этика и этикет деловых коммуникаций	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*

2	Проектирование, организация деловых коммуникаций и коммуникационного процесса.	Управление и эффективность коммуникаций. Модели коммуникационного процесса. Коммуникационная сеть и среда. Виды коммуникационных сетей. Их преимущества и недостатки. Составляющие коммуникационной среды организации. Преграды и проблемы коммуникаций в организации. Коммуникационный стиль.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*
3	Устные деловые коммуникации на русском языке. Деловая беседа.	Устные деловые коммуникации. Основные принципы ведения деловых бесед, переговоров. Характеристика стилей деловых переговоров. Этапы деловой беседы: подготовка к беседе, контакт и ориентация, аргументирование, принятие решения. Краткая характеристика типов собеседников. Необходимость учета интересов при подготовке к беседе и в ходе переговоров.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*
4	Этапы подготовки деловой беседы. Начальный этап беседы. Особенности передачи информации.	Подготовка к деловым переговорам. Разработка плана деловой беседы. Формулирование цели беседы и ее задач. Проверка допустимости альтернатив. Изучение характеристик собеседника, предварительное выявление интересов. Проверка степени совпадения или непротиворечивости интересов. Оценка личных интересов собеседника. Разработка стратегии переговоров с учетом целей и задач беседы, интересов обеих сторон, характеристики собеседников. Разработка тактики переговоров. Структура плана деловых переговоров: тема, проблема, инициатор, условия, цели, продолжительность, обоснование стиля, снятие напряженности обеспечение контакта, овладение инициативой, привлечение внимания, раскрытие проблемы, аргументация, ожидаемые аргументы оппонента, риторические и другие приемы, замечания, предложения, завершение переговоров, использование невербальной информации. Основные задачи этапа начала беседы. Тактические особенности этапа. Рабочие приемы снятия напряженности. Рекомендации по установлению контакта. Типичные ошибки неопытных собеседников. Ориентация и оценка тактики и плана беседы. Корректировка плана на основе деловой ситуации. Трудности передачи информации. Барьеры между собеседниками: физиологические и семантические. Основные положения искусства слушать. Приемы анализа интересов, позиции и стиля переговоров собеседника. Приемы привлечения и удержания внимания собеседника.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*

5	Аргументирование в деловой беседе. Риторические приемы. Замечания и приемы их нейтрализации. Принятие решения и анализ результатов беседы.	Понятие модели аргументации. Способы и темп аргументации. Корректность аргументации. Простота и наглядность, выразительность и краткость аргументации. Содержание, характеристика, условия применения различных риторических приемов аргументации ведения деловой беседы. Способы нейтрализации нецивилизованных приемов. Примеры риторических приемов. Риторические выразительные средства. Методы и риторические приемы: апелляция к авторитету, гипербола, делегирование возможности высказаться, драматическая неожиданность, прогнозирование, сопереживание, сопоставление, краткость, активное поведение, смягчение психологического климата, наглядность, соблюдение интересов, персонификация сообщения, вопросительная форма подачи аргументов, приемы принятия решений: прием прямого форсирования и косвенного ускорения. Виды и краткая характеристика замечаний. Невысказанные замечания. Утверждение. Согласие. Вопрос. Сомнение. Шутка. Причины замечаний. Цели и задачи замечаний. Способы нейтрализации замечаний. Анализ, локализация, установление причины замечаний. «Бон тон» в замечаниях. Как совершенствовать умение отвечать на замечания. Варианты проекта решения при полном или частичном совпадении интересов. Метод последовательного достижения цели беседы на этапе обсуждения проекта решения. Взаимовыгодные варианты и компромиссные решения. Техника ускорения принятия решений. Рекомендации по завершению беседы. Анализ проведенной беседы Оценка основных фактов, обеспечивающих достижение поставленных целей. Анализ и оценка недостатков.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*
6	Невербальные средства деловых коммуникаций.	Открытые формы проявления реакции собеседника: согласие, частичное согласие, возражение, «дипломатические решения» и др. Виды выразительного поведения: взгляд, мимика, жесты, поза, походка. Мимические «коды» эмоциональных состояний. Мимический признак. Экспрессия взгляда. Особенности «языка» глаз. Распознавание реакций с использованием мимики и взглядов. Невербальный компонент общения в форме жестов. Жесты конечностей, рукопожатие, жесты головы и корпуса, жесты с предметами. Интерпретация основных жестов. Оценка совместимости жестов с мимикой. Причины появления жестов, не выполняющих функцию общения. Элементы средств передачи информации: поза, походка, пространственные притязания, одежда. Интерпретация сигналов. Экспресс-анализ невербальной информации в ходе деловой беседы. Выводы по результатам анализа, выработка и проверка вариантов развития переговоров. Послепереговорный анализ невербальной информации.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*
7	Письменные деловые коммуникации на русском языке. Деловые письма.	Письменные деловые коммуникации: деловые письма и их виды. Правила оформления. Стандарты написания деловых писем. Реквизиты писем.	*Интерактивные дискуссии на занятиях лекционного типа: дискуссионные вопросы*

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
	Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций в устной и письменной форме для решения	Понятие и виды деловых коммуникаций. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Процесс деловых коммуникаций и его этапы. Барьеры коммуникаций. Виды современных деловых коммуникаций.	*Контрольные вопросы*

	задач межличностного и межкультурного взаимодействия.		
	Проектирование , организация деловых коммуникаций и коммуникационного процесса.	Модели коммуникационного процесса. Коммуникационная сеть и ее виды. Преграды и проблемы коммуникаций в организации.	*Контрольные вопросы*
	Устные деловые коммуникации на русском языке. Деловая беседа.	Устные деловые коммуникации: деловые беседы. Виды деловых бесед. Стили деловых бесед. Характеристика условных типов собеседников.	*Индивидуальное задание - Разработка плана деловой беседы*
	Этапы подготовки деловой беседы. Начальный этап беседы. Особенности передачи информации.	Этапы подготовки к деловой беседе. План деловой беседы и сбор информации по теме беседы и о собеседнике. Начальный этап беседы, представление и приемы снятия напряженности и установления контакта. Особенности и барьеры передачи информации. Приемы эффективного слушания , привлечения и удержания внимания собеседника.	*Индивидуальное задание - Разработка плана деловой беседы*
	Аргументирование в деловой беседе. Риторические приемы. Замечания и приемы их нейтрализации. Принятие решения и анализ результатов беседы.	Содержание, характеристика, условия применения различных риторических приемов аргументации ведения деловой беседы. Способы нейтрализации нецивилизованных приемов. Виды и краткая характеристика замечаний. Способы нейтрализации замечаний. Варианты решений по результатам деловой беседы. Приемы ускорения принятия решений. Рекомендации по завершению беседы. Анализ проведенной беседы.	*Индивидуальное задание - Разработка плана деловой беседы. Защита плана деловой беседы – публичное проведение беседы. Проведение анализа чужой деловой беседы*
	Невербальные средства деловых коммуникаций.	Виды выразительного поведения: взгляд, мимика, жесты, поза, походка. Невербальный компонент общения в форме жестов. Интерпретация основных жестов. Мимические «коды» эмоциональных состояний. Элементы и интерпретация средств передачи информации: поза, походка, пространственные притязания, одежда. Экспресс-анализ невербальной информации в ходе деловой беседы.	*Индивидуальное задание - Разработка плана деловой беседы. Защита плана деловой беседы – проведение публичной беседы. Проведение анализа чужой деловой беседы.*
	Письменные деловые коммуникации на русском языке. Деловые письма.	Письменные деловые коммуникации: деловые письма и их виды. Правила оформления. Стандарты написания деловых писем. Реквизиты писем.	*Контрольные вопросы. Индивидуальное задание - написание деловых писем.*

Примечание: расчетно-графическое задание (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

2.3.3 Лабораторные занятия: не предусмотрены.

2.3.4 Курсовые работы: не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций в устной и письменной форме для решения задач межличност-	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

	ного и межкультурного взаимодействия.	
2	Проектирование, организация деловых коммуникаций и коммуникационного процесса.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
3	Устные деловые коммуникации на русском языке. Деловая беседа.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
4	Этапы подготовки деловой беседы. Начальный этап беседы. Особенности передачи информации.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
5	Аргументирование в деловой беседе. Риторические приемы. Замечания и приемы их нейтрализации. Принятие решения и анализ результатов беседы.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
6	Невербальные средства деловых коммуникаций.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
7	Письменные деловые коммуникации на русском языке. Деловые письма.	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ».

		Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по интерактивным методам обучения. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

3. Образовательные технологии

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- интерактивные лекции с элементами дискуссии;
- практическое закрепление теоретических знаний в виде разработки плана деловой беседы и публично проведенной деловой беседы студента в паре с партнером или несколькими партнерами из группы студентов, анализ чужой деловой беседы, написание деловых писем;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий. На этапе изучения с первого по седьмой раздел, которые носят в большей степени теоретический характер используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используются такие образовательные технологии как: лекция с элементами дискуссии.

На лекции с элементами дискуссии осуществляется постановка и разрешение учебных проблем с различной степенью приобщения к этому обучающихся. Предусматривается следующее методическое обеспечение: перечень вопросов для обсуждения. В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

Последующие разделы для решения поставленных целей в рамках учебной дисциплины требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков разработки плана деловой беседы на экономические и управленческие темы, написания деловых писем, интерпретации невербальной информации в процессе деловой беседы. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

– проблемные занятия семинарского типа проводятся в форме совместного обсуждения подготовленных разделов плана деловой беседы, его разработки, публичной защиты в виде деловой беседы с партнерами в аудитории на занятии семинарского типа, также обучение и закрепление умений в написании деловых писем, закрепление умений интерпретировать невербальную информацию в деловых беседах посредством рисуночных контрольных работ. Цель – обучить умениям публичных коммуникаций и умению вести деловые беседы, умению вести деловые письменные коммуникации, выявить как можно больше точек зрения и расширить горизонт мышления у обучающихся по пониманию деловых коммуникаций. Задачи преподавателя в этом случае: направлять дискуссию, задавать вопросы, предлагать пути решения, способствовать открытому обмену мнений.

– индивидуальные консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с обучающимся по различным содержательным и организационным вопросам учебной дисциплины.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

4.1.1. Контрольные вопросы для дискуссии в рамках занятий семинарского типа

Контрольные вопросы по теме 1 «Понятие, виды, процесс деловых коммуникаций. Современные виды деловых коммуникаций»

1. Определите понятие деловых коммуникаций.
2. Назовите виды деловых коммуникаций.
3. Что относится к вертикальным деловым коммуникациям?
4. Что относится к горизонтальным деловым коммуникациям?
5. Что относится к неформальным деловым коммуникациям?
6. Назовите барьеры деловых коммуникаций.
7. Назовите виды современных деловых коммуникаций.

Перечень части компетенции, проверяемой оценочным средством:
ОК-4, ПК-12: знает понятие и виды деловых коммуникаций;

Критерии оценки ответов:

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по теме, доказательно раскрыты основные положения вопроса; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений.	«Отлично» – 5 баллов
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.	«Хорошо» – 4 балла
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	«Удовлетворительно» – 3 балла
Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося.	«Неудовлетворительно» – 2 балла

4.1.2.Вопросы интерактивных дискуссий на занятиях лекционного типа

по теме 3 **«**Устные деловые коммуникации. Деловая беседа *»:*
1. Назовите примеры из жизни двусторонних деловых бесед из жизни
2. Назовите примеры из жизни многосторонних деловых бесед.

Перечень части компетенции, проверяемой оценочным средством:
ОК-4. знает: понятие деловой беседы, виды деловых коммуникаций.

Критерии оценки:
«неудовлетворительно» - обучающийся затрудняется ответить на дискуссионные вопросы;
«удовлетворительно» - обучающийся имеет фрагментарные представления по дискуссионным вопросам;
«хорошо» - обучающийся демонстрирует знания по заявленному вопросу, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами;
«отлично» - обучающийся демонстрирует системные знания по вопросу, умеет устанавливать связи между теоретическими понятиями и эмпирическими фактами, формулирует обобщения и выводы.

4.1.3. Индивидуальное задание: «Разработка плана деловой беседы, публичная защита деловой беседы и проведение анализа чужой деловой беседы»

Темы деловых переговоров
1. Экономически выгодные источники электроэнергии
2. Нужно ли проводить капитальные ремонты оборудования
3. Каков оптимальный уровень налогообложения .
4. Сколько банков нам нужно
5. В какие ценные бумаги выгодно вкладывать капитал
6. Во что выгодно вкладывать капитал: в производство продукции, в ценные бумаги или торговлю
7. Поспорим с Маслоу
8. Достоинства и недостатки плановой и рыночной экономики
9. Работать по найму или открыть свое дело
10. Как можно обуздать инфляцию?
11. Как можно обуздать безработицу?

11. Конкурентоспособность продукции: по каким критериям оценивать?
12. Конкурентность услуг: по каким критериям оценивать?
13. Является ли торговля двигателем прогресса?
14. Какая магистерская программа лучше: финансы, бухгалтерский учет, международный бизнес?
15. Главные функции маркетинга
16. Кто прав: Маркс или Маршалл
17. За счет каких факторов Ли Якокка спас компанию «Крайслер»?
18. Какие ученые внесли наибольший вклад в разработку математических методов решения экономических задач?
19. Какие деньги самые удобные?
20. Текучесть кадров - достоинство и недостатки.
21. Оценка режима неполного рабочего времени.
22. Нужны ли премии в структуре материального стимулирования труда
23. Предпринимательство и бизнес - это синонимы?
24. Прием поступления на работу
25. Обсуждение контракта при найме на работу
26. Обсуждение командировочного задания
27. Как лучше использовать прибыль предприятия
28. Бартерная сделка «сахар на бензин»
29. Обсуждение договора о поставке сырья, материалов
32.Обсуждение договора на выполнение работы
33.Обсуждение устава совместного предприятия
30. Отношения поставщиков и переработчиков сахарной свеклы
31. Американский и японский стили управления производством: какой лучше?
32. Страхование рисков предприятия
33. Страхование рисков банка
34. Как сберечь деньги в условиях инфляции?
35. Предприниматель и изобретатель: это одно и то же?
36. Грозит ли нам экологическая катастрофа?
37. Какое направление научно-технического прогресса наиболее выгодно экономически: техника, технология или организация?
38. Обсуждение договора об аренде
39. Обсуждение договора о купле - продаже автопокрышек
40. Какими характеристиками надо обладать, чтобы стать предпринимателями
41. Выбор юридического статуса предприятия (единоличное владение, партнерство, акционерное общество)
42. Нужен ли компьютер в малом бизнесе?
43. Есть ли цивилизованные способы уменьшения затрат на оплату налогов?
44. Два способа защиты от рэкета.
45. Является ли аудит вмешательством во внутренние дела организации?
46. Единоначалие и коллективное руководство
47. Хозяйственный механизм и механизм управления
48. Нужно ли выделять из бухгалтерского учета управленческий учет?
49. Обсуждение приемлемости условий работы
50. Бизнес - инкубатор: беседа инициатора с директором
51. На что ориентироваться: на массовую дешевую продукцию или на мелкосерийную дорогую?
52. Необходимые условия дружного коллектива
53. Наиболее действенные факторы роста производительности труда (технические, организационные, социальные)
54. Что означает «активная жизненная позиция»?
55. Каким должен быть руководитель: демократом или автократом?
56. Роль государства в управлении экономикой
57. «Беден не тот, у кого мало, а тот, кому мало». Справедливо ли это утверждение?
58. Людьми правят их интересы или интересы организаций?
59. Три мнения о том, что дает школа (знания, умение, нравственность)?
60. Как эффективно использовать свое время?
61. Можно ли достигнуть успеха, живя и работая без плана?
62. Увольнение работника
63. Как оценить работу бюрократа?
64. Обсуждение авторских вариантов распределения времени рабочего или руководителя
65. Различные модели экономики. Какая лучше: шведская, китайская, германская, американская?
66. Самоокупаемость, самофинансирование, саморазвитие. Что это значит?
67. Как повысить фондоотдачу?
68. Пути повышения качества продукции
69. Возможно ли применить систему «Канбан» в России?
70. Оценка эффективности производства
71. Всегда ли выгодно снижать издержки производства?

72. Основные правила начинающего бизнесмена
73. Как бороться с конкурентом?
74. Нужен ли НДС?
75. Руководителем становятся или рождаются?
76. Инструментал, профессионал, интеллектуал

Структура плана деловых переговоров

1. Тема деловых переговоров
2. Участники переговоров (фамилия, имя, отчество)
   - автор настоящего плана
   - собеседник
3. Должности (выполняемые роли) собеседников
   - автор настоящего плана
   - собеседник
4. Условия переговоров (место и продолжительность)
5. Цель автора плана
6. Задачи, посредством которых может быть достигнута цель автора плана в предстоящих переговорах
7. Отношения между собеседниками
8. Данные о собеседнике
   8.1. Темперамент
   8.2. Тип
   8.3. Имидж
   8.4. Хобби
   8.5. Уровень самооценки
   8.6. Уровень общей культуры
   8.7. Достоинства и недостатки
9. Психологическая совместимость собеседников
10. Обоснование стиля переговоров
11. Что я скажу и сделаю в первую минуту, чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседника
12. Что я скажу, чтобы снять напряженность и установить контакт с собеседником
13. Что я скажу и сделаю, чтобы захватить инициативу переговоров в свои руки
14. Содержание информации, характеризующей ситуацию по теме
15. Что я хочу узнать, интерпретируя невербальную информацию, исходящую от собеседника
16. Как я использую невербальную информацию, исходящую от собеседника на разных этапах переговоров:
    - в начале встречи;
    - в конце дискуссии
17. Содержание основных аргументов автора плана
18. Предполагаемые аргументы собеседника
19. Содержание контраргументов автора на предполагаемые аргументы собеседника
20. Домашние заготовки риторических приемов, которые могут быть использоваться в дискуссии
21. Предполагаемые вопросы и замечания собеседника
22. Домашние заготовки моих ответов на предполагаемые вопросы и приемов по нейтрализации его замечаний
23. Варианты предложений по результатам переговоров
24. Содержание фраз, завершающих деловые переговоры

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

– ПК-2. Знает понятие и процесс деловой беседы и публичного выступления, умеет проводить деловые беседы публично выступать и интепретировать невербальную информацию

Критерии оценки деловой беседы.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:

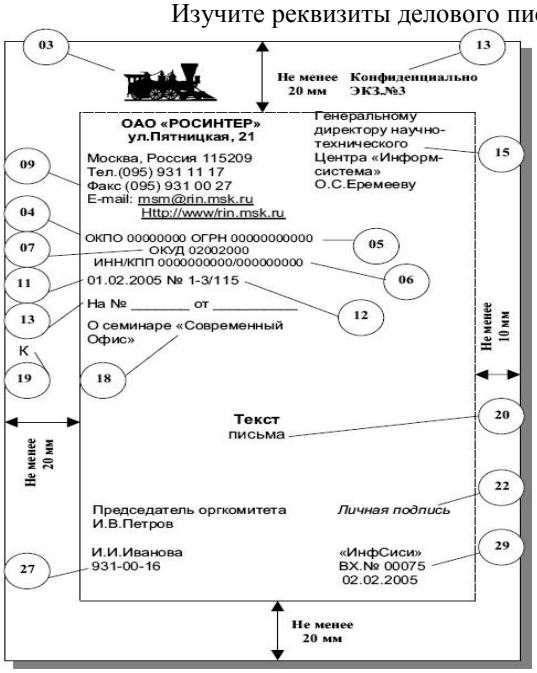
- раскрыты все пункты плана: раскрыта цель, задачи, проблема, есть четкая своя аргументация, проработка ожидаемых аргументов оппонента, определены фразы и приемы начала переговоров, определены применяемые риторические приемы, сформулированы предложения, фразы завершения переговоров, проработаны варианты использования невербальной информации.

- публично проведены переговоры.
- проведен анализ деловых переговоров других студентов: анализ достижения целей, начала переговоров, аргументов, риторических приемов, замечаний, решений, невербальной информации.

Оценка незачтено ставится при невыполнении вышеперечисленных требований.

4.1.5. Индивидуальное задание по написанию деловых писем

Изучите реквизиты делового письма и примерные тексты деловых писем



ЗАО «АСКОНТ»
Лиговский пр., д. 5,
г. Санкт-Петербург, 190050
тел./факс (812) 310-56-28
ОКПО 25968456
ОГРН 1127600380785
ИНН/КПП 7807032140/781001002

Директору
ЗАО «Кристалл»
Г.И. Григорьеву

на № 125-12/10 от 12.04.2005

О задержке поставки мебели

Уважаемый Геннадий Иванович!

Сообщаем Вам, что обязательства по контракту от 02.05.2004 № 251 о поставке трех комплектов офисной мебели, к сожалению, не выполняются. Напоминаем, что согласованный нами срок отгрузки истек две недели назад.

Дальнейшая задержка поставки может привести к прекращению совместной деятельности.

Рассчитываем на принятие Вами срочных мер. Просим о результатах сообщить немедленно.

Директор (подпись) Л.В. Корин

Б.Д. Ельцов
310-56-30

Напишите *Служебное письмо-запрос:*

1) обоснование актуальности запроса;
2) содержание запроса;
3) ожидаемый результат, если просьба будет выполнена.

Критерии оценки делового письма.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если:
- отражены правильно все обязательные реквизиты делового письма.
- правильно содержательно и стилистически написан текст письма.

Оценка незачтено ставится при невыполнении вышеперечисленных требований.

Перечень части компетенции, проверяемой оценочным средством:
ПК-12. знает: Понятие и виды деловой переписки на русском языке с деловыми партнерами; умеете составлять письма на русском языке деловым партнерам.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Вопросы к зачету.

1. Сущность деловых коммуникаций.
2. Значение деловых коммуникаций в управленческой и экономической деятельности.
3. Виды и формы деловых коммуникаций. Вертикальные, горизонтальные, неформальные.
4. Виды современных деловых коммуникаций.
5. Основные параметры, определяющие форму деловых коммуникаций.
6. Процесс деловой коммуникации
7. Модели коммуникационного процесса.
8. Понятие проектирования деловых коммуникаций. Коммуникационные сети.
9. Понятие и виды деловых бесед.
10. Понятие, виды, структура и характеристика стиля деловых бесед.
11. Характерные признаки условных типов собеседников.
12. Состав работ по подготовке к деловой беседе. Структура плана деловой беседы.
13. Цель и задачи деловой беседы.
14. Состав данных о собеседнике. Использование данных о собеседнике при подготовке к деловой беседе.

15. Состав данных, характеризующих стили переговоров.
16. Структура деловой беседы. Задачи начального этапа деловой беседы. Характеристики приемов, применяемых на начальном этапе.
17. Трудности обмена информацией. Количественная оценка искажений и потерь информации при ее передаче.
18. Наиболее распространенные ошибки слушателей. Характеристика условий, определяющих умение слушать.
19. Сущность рекомендаций по привлечению и удержанию вниманию собеседников.
20. Понятие и цель аргументирования. Сущность рекомендаций по усилению аргументации.
21. Состав и краткая характеристика нецивилизованных приемов дискуссии.
22. Сущность рекомендаций по реагированию на нецивилизованные приемы, применяемые в дискуссии.
23. Состав и краткая характеристика открытых и закрытых вопросов, вопросов-капканов.
24. Краткая характеристика причин замечаний. Тактика нейтрализации замечаний. Основные приемы нейтрализации замечаний.
25. Состав и характеристика приемов ускорения принятия решений. Сущность тактики на этапе принятий решения.
26. Основные причины не достижения целей переговоров. Сущность рекомендаций при отказе принятия решения.
27. Анализ результатов деловой беседы.
28. Что такое невербальная информация и состав невербальных средств деловых коммуникаций.
29. Примеры и интепретация жестов с предметами.
30. Примеры интерпретации жестов рук и ног.
31. Интерпретация движений головы и корпуса.
32. Интерпретация мимики.
33. Интерпретация пространственных притязаний.
34. Понятие и виды, правила оформления деловой переписки
35. Понятие, особенности оформления деловых писем.
36. Правила делового этикета: встреча, приветствие.

На зачет дается два теоретических вопроса из списка тем. Ответ на каждый вопрос оценивается по критериям:

Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показана совокупность осознанных знаний по теме, доказательно раскрыты основные положения вопроса; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений.	«Зачтено»
Дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.	«Зачтено»
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	«Зачтено»
Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося.	«Не зачтено»

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).

5.1 Основная литература

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: [Электронный ресурс]/ Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016 // http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924
2. Деловая переписка : учеб.-практ. пособие[Электронный ресурс] / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М.Аксенов. — 3-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 // http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=894973
3.Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 370 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1.

4. Шарков, Феликс Изосимович. **Деловые коммуникации** [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.02.62 "Менеджмент", 38.03.03.62 "Управление персоналом", 38.03.04.62 "Государственное муниципальное управление" (квалификация (степень) "бакалавр") / Ф. И. Шарков, Л. В. Комарова. - Москва : КНОРУС, 2016. - 222 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 196-198. – **Экземпляры** 15

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник длябакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 433 с. - Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351.
2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / В.А. Спивак. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 460 с. - Режим доступа : http://www.biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666.
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата [Электронный ресурс] / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 476 с. Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D.
4. Ратников, В. П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Электронный ресурс]/ В. П. Ратников; отв.ред. В.П. Ратников. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 527 с. Режим доступа:www.biblio-online.ru/book/3AA38FA4-472B-43E5-859E-864DE47E53A0

5.3. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом.

6.Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Эффективные коммуникации. Электронный журнал // http://eff-com.ru/
2. http://www.icahdq.org/ – сайт Международной Ассоциации Коммуникации (The International Communication Association).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем-лектором учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения с использованием интерактивных образовательных технологий (мультимедийных, лекции-дискуссии).

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины. Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, акцентируется внимание на актуальные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Лекции излагаются в виде теоретического изложения материала с использованием интерактивных дискуссий.

На основе лекционного материала, изучения основной и дополнительной научной литературы обучающиеся продолжают изучение дисциплины на практических занятиях. Практические занятия являются формой учебной аудиторной работы, в рамках которой формируются, закрепляются и представляются обучающимися знания, умения и навыки, интегрирующие результаты освоения компетенций как в лекционном формате, так в различных формах самостоятельной работы. К занятиям преподавателем формулируются практические задания в виде вопросов на семинар, тем деловых бесед, контрольных работ, формы деловых писем, требования и методические рекомендации к их выполнению, которые представляются в фонде оценочных средств учебной дисциплины.

Целью практических занятий является контроль усвоения пройденного материала и проверка выполнения заданий. При проведении практических занятий участники отвечают на вопросы преподавателя, готовят план деловой беседы и представляют его на проверку, а также при готовности плана проводят публичную беседу, закрепляя навыки речевых коммуникаций на русском языке. В ходе самоподготовки к участию в дискуссиях обучающийся осуществляет сбор и обработку материалов по тематике его индивидуального плана беседы, используя при этом открытые источники информации (публикации в научных изданиях, аналитические материалы, ресурсы сети Интернет и т.п.), а также практический опыт и доступные материалы объекта исследования.

Самостоятельная работа слушателей по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится с целью закрепления и систематизации теоретических знаний, формирования у обучающихся навыков по их применению

при решении задач в выбранной предметной области и формированию навыков деловых коммуникаций: устных и письменных, невербальных. Самостоятельная работа включает: изучение основной и дополнительной литературы по темам дисциплины и темам деловых бесед; выполнение домашних заданий; подготовку разделов плана деловой беседы; подготовку к выполнению контрольной работы по невербальным средствам деловых коммуникаций и написанию деловых писем, самоподготовку к участию в обсуждениях.

Контроль за выполнением самостоятельной работы проводится при изучении каждой темы дисциплины на занятиях семинарского типа. Это текущий опрос, проверка разделов плана деловой беседы, проверка контрольной работы и деловых писем.

Участие в проводимых формах контроля в течение семестра является обязательным для всех обучающихся. Результаты данного контроля – составная часть оценки знаний студента в ходе итогового зачета. Задания для индивидуальной работы выполняются обучающимся в письменном виде. Работа должна носить самостоятельный, творческий характер. При ее оценке преподаватель оценивает содержание, обоснованность и оригинальность, доказательность выводов, логику построения и обоснования разделов плана деловой беседы. В процессе работы над заданием закрепляются и расширяются знания по различным вопросам экономики и менеджмента и приобретаются навыки практической работы в области коммуникаций на русском языке и с деловыми партнерами: деловых бесед и написания деловых писем, а также построения коммуникационных сетей в организациях.

Для выполнения задания необходимо изучить соответствующую экономическую литературу, рекомендуемую по каждой теме учебной дисциплины. При этом здесь очень важно, чтобы выбранные публикации соответствовали исследуемой теме и напрямую были связаны с поиском идей, механизмов, подходов или решений.

В письменной работе по теме задания студент должен полно и всесторонне рассмотреть все аспекты темы, четко сформулировать и аргументировать свою позицию.

В конце семестра выполняется публичная защита деловой беседы. Промежуточный контроль по итогам освоения дисциплины осуществляется в форме зачета. Описание заданий для самостоятельной работы обучающихся и требований по их выполнению выдаются преподавателем в соответствии с разработанным фондом оценочных средств по дисциплине.

Обучающийся может в достаточном объеме усвоить и успешно реализовать конкретные знания, умения, навыки и компетенции в своей практической деятельности при выполнении следующих условий:

1) систематическая работа на учебных занятиях под руководством преподавателя и самостоятельная работа по закреплению полученных знаний и навыков;

2) добросовестное выполнение заданий преподавателя на занятиях семинарского типа;

3) выяснение и уточнение отдельных предпосылок, умозаключений и выводов, содержащихся в учебном курсе; взаимосвязей отдельных его разделов, используемых методов, характера их использования в практической деятельности менеджера;

4) сопоставление точек зрения различных авторов по затрагиваемым в учебном курсе проблемам; выявление неточностей и некорректного изложения материала в периодической и специальной литературе.

Критерии оценки заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся формулируются преподавателем в фонде оценочных средств.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Методические указания по подготовке плана деловых переговоров.

Выполнение задания по подготовке плана деловых переговоров состоит из ряда этапов:

1. Выбор темы из предложенного преподавателем списка.
2. Выбор собеседника (ков).
3. Подбор в библиотеке необходимой для разработки темы литературы.
4. Формулирование цели и задач переговоров.
5. Определение инициатора, условий, продолжительности переговоров, обоснование стиля, определение приемов снятия напряженности, обеспечения контакта, овладения инициативой, привлечения внимания,
6. Раскрытие проблемы, аргументация, проработка ожидаемых аргументов оппонента, определение применяемых риторических и психологических приемов, вариантов использования замечаний.
7. Формулирование предложений, формулирование фраз завершения переговоров, приемов ускорения принятия решений.
8. Проработка вариантов использования невербальной информации.
9. Репетиция беседы и подсчет затрат времени, репетиция невербальной информации.
10. Подготовка и формирование имиджа для проведения деловой беседы.
11. Публично проведенная беседа.

Публично проведенный анализ деловой беседы проводится по следующей последовательности: анализ достижения целей, анализ начала переговоров, анализ аргументов, анализ риторических приемов, замечаний, решений, приемов ускорения решений, невербальной информации.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование мультимедийных презентаций при представлении результатов заданий студентами на практических занятиях, использование Интернет-технологий при подготовке обучающимися моделей дерева целей и общение с преподавателем по электронной почте.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для подготовки и демонстрации презентационных материалов используется пакет программа PowerPoint Microsoft Office, ОС Microsoft Windows 10 с выходом в Интернет.

8.3Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)/

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016).Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Лабораторные занятия	Лаборатории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения Ауд. 201Н, 202Н, 203Н, А203Н, 205А
4.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра мировой экономики и менеджмента (236)
5.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, оснащенные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (Microsoft Office 2016). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
6.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд.213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу «Деловые коммуникации» для направления и профилей бакалавриата «Менеджмент»

Хорошо налаженные коммуникации в бизнесе во многом повышают эффективность менеджмента. В России совершенствуются деловые коммуникации, формируется эффективная бизнес-культура.

Актуальным является налаживание деловых коммуникаций, в том числе: видов деловых коммуникаций, принципов коммуникативного взаимодействия, изучение особенностей ведения деловых бесед, исследованы отдельных виды деловых письменных коммуникаций, что и представлено в рабочей программе дисциплины.

Особенно ценно – выработка у бакалавров практических навыков: умение вести деловые беседы, навыки публичных коммуникаций; умение преодолевать коммуникативные преграды, умение представляться, умение оценивать невербальные средства делового контакта. Немаловажно то, что в программе раскрыты и вопросы деловой переписки как виды коммуникаций.

Подготовленная рабочая программа соответствует всем критериям ФГОС, которые предъявляются к дисциплине. Рабочая программа «Деловые коммуникации» соответствует всем требованиям по формированию компетенций для бакалавров направления «Менеджмент», имеет различный методический инструментарий для работы преподавателя и студента, критерии контроля знаний, задания для самостоятельной работы, обеспечена имеющейся в библиотеке КубГУ учебно-методической литературой и рекомендуется для использования в учебном процессе.

Канд. экон. наук,
доцент кафедры экономики
предприятия, регионального
и кадрового менеджмента

Дедкова И.Ф.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на рабочую программу «Деловые коммуникации» для направления и профилей бакалавриата «Менеджмент»

В России в настоящее время совершенствуются все составляющие бизнеса, в том числе среда бизнеса, деловые коммуникации.

Актуальным является налаживание деловых коммуникаций с партнерами, для этого необходимо умение вести деловые переговоры на различные экономические и управленческие темы, так как большую часть времени менеджера занимают именно деловые коммуникации различных видов, поэтому важно знать: виды деловых коммуникаций, принципы ведения деловых переговоров. Особенно ценно – выработка у бакалавров практических навыков: умение представляться, умение вести деловые беседы на различные темы, навыки публичного выступления, навыки речевых коммуникаций; умение готовиться к деловым беседам и другим коммуникациям, умение ставить цели в деловых коммуникациях и достигать их, умение найти аргументы в пользу своей точки зрения, умение оценивать невербальные средства делового взаимодействия что и закрепляется в представленной рабочей программе.

Подготовленная рабочая программа соответствует всем критериям ФГОС, которые предъявляются к дисциплине. Рабочая программа «Деловые коммуникации» соответствует всем требованиям по формированию профессиональных и общекультурных компетенций для бакалавров направления «Менеджмент», имеет различный методический инструментарий для работы преподавателя и студента, критерии контроля знаний, задания для самостоятельной работы, обеспечена имеющейся в библиотеке КубГУ учебно-методической литературой, отвечает требованиям и реалиям бизнеса и рекомендуется для использования в учебном процессе.

Зам.директора ООО ПКФ «Рубин» Васюхно Е.М.