

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. А.А. УГАРОВА
(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»
СТИ НИТУ «МИСИС»

Рабочая программа
утверждена
решением Ученого совета
СТИ НИТУ «МИСИС»
от «27» июня 2024 г.
протокол № 16

Рабочая программа дисциплины **Деловые коммуникации**

Закреплена за кафедрой	<u>Кафедра экономики, управления и организации производства</u>		
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент		
Профиль	Производственный менеджмент		
Квалификация	<u>Бакалавр</u>		
Форма обучения	<u>Очная</u>		
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	<u>72</u>		Формы контроля в семестрах: Зачет 4
в том числе:			
аудиторные занятия	<u>34</u>		
самостоятельная работа	<u>38</u>		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	4		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Лекции	17	17	17	17
Практические	17	17	17	17
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	38	38	38	38
Итого:	72	72	72	72

Год набора 2023г.
В редакции 2024г.

Программу составил(и):
доцент, кандидат педагогических наук
Востокова Светлана Николаевна

Должность, уч. ст., уч. зв. ФИО полностью

подпись

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

наименование

Разработана в соответствии с ОС ВО НИТУ «МИСИС»:
Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ от 02.04.2021 № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана 2023 года
38.03.02 Менеджмент,

Профиль: Производственный менеджмент, утвержденного, утвержденного Ученым советом СТИ НИТУ «МИСИС» 27.06.2024г., протокол № 16.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономики, управления и организации производства

наименование кафедры

Протокол от «28» мая 2024г. № 05.

Зав. кафедрой ЭУиОП

аббревиатура наименования кафедры

подпись

О.А. Новикова

И.О. Фамилия

«28» мая 2024 г.

Руководитель ОПОП ВО
зав. кафедрой, кандидат экономических
наук, доцент

должность, уч. ст., уч. зв.

подпись

О.А. Новикова

И.О. Фамилия

«28» мая 2024 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

Цель освоения дисциплины – формирование у студентов коммуникативной компетентности, на основе овладения теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, освоения и применения различных коммуникационных технологий с учетом сфер профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия;
- изучение этических основ деловых отношений.

2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Документирование управленческой деятельности
2.1.2	Тайм-менеджмент
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Научно-исследовательская работа
2.2.2	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. ИНДИКАТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, СОВМЕЩЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	
Знать:	УК-4-З1 Знать теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации в устной и письменной формах
Уметь:	УК-4-У1 Уметь анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их эффективности
Владеть:	УК-4-В1 Владеть навыками, необходимыми для осуществления эффективной деловой коммуникации в практической деятельности.
ПК-1: Способен к информационно-аналитической деятельности: обрабатывать информацию, вести статистический и финансовый учет, прогнозировать, анализировать финансово - экономическую деятельность и осуществлять расчеты экономической и инвестиционной эффективности	
Знать:	ПК-1-З1 Знать основные связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации
Уметь:	ПК-1-У1 Уметь 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
Владеть:	ПК-1-В1 Владеть навыками организации и поддержки связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации подготовки сбалансированных управленческих решений

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем / вид занятия/	Семестр	Количество часов	Компетенции	Литература и электронные ресурсы	Примечание
	Раздел 1 Деловые коммуникации: структура, виды и формы					

1.1.	Деловые коммуникации как учебная дисциплина. /Лек/	4	1	УК-4-31 ПК-1-31	Л1.1	
1.2	Понятие о каналах коммуникации. /Лек/	4	1	УК-4-31 ПК-1-31	Л1.1	
1.3.	Освоение теоретического материала по темам кода занятий 1.1-1.2. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения №1; - подготовка к обсуждению вопросов №1. /Ср/	4	9	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л1.2 Э2	
Раздел 2 Устная речевая коммуникация						
2.1.	Устная речевая деловая коммуникация. /Лек/	4	1	УК-4-31	Л1.1	
2.2	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 2.1. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения №2; - выполнение практического задания №1. /Ср/	4	10	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л1.2.	
2.3	Стили речи. Эффективность речи. Невербальные средства коммуникации. /Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1 Л1.2	
2.4	Речевое поведение в теории коммуникации. /Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1	
2.5.	Правила успешного публичного выступления. /Лек/	4	1	УК-4-31	Л1.1	
2.6	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 2.3-2.5. Первичный поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения №3; - подготовка к обсуждению вопросов №2; - выполнение практического задания №2. /Ср/	4	9	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л1.2 Э1	
2.7	Технология публичного выступления. Самопрезентация. /Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1	Л1.1 Л1.2 Э1	

				ПК-1-В1		
	Раздел 3 Письменная коммуникация					
3.1.	Письменные деловые коммуникации /Лек/	4	2	УК-4-31	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1	
3.2.	Освоение теоретического материала по теме кода занятий3.1. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения № 4; -подготовка к обсуждению вопросов №3; -выполнение практического задания №3. /Ср/	4	8	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2	
3.3.	Особенности официально-деловой коммуникации. /Пр/	4	1	УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1 Л 1.2 Э2	
	Раздел 4 . Коммуникационные барьеры					
4.1.	Коммуникативные барьеры. Спор, дискуссия, полемика. /Лек/	4	1	УК-4-31	Л1.1 Э2	
4.2.	Освоение теоретического материала по теме кода занятий4.1. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания:- подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения № 5; -подготовка к обсуждению вопросов № 4 -выполнение практического задания №4. /Ср/	4	8	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 2.1 Э1 Э4	
4.3	Преодоление барьеров в деловой коммуникации./Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1	
4.4.	Культура спора./Лек/	4	2	УК-4-31	Л1.1	
	Раздел 5. Коммуникации в организации					
5.1.	Коммуникации в организации. /Лек/	4	2	УК-4-31 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 2.1 Э3 Э4	
5.2	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 5.1. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках	4	9	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1	Л1.1 Л 2.1 Э3 Э4	

	материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения № 6; - подготовка к обсуждению вопросов № 5; - выполнение практического задания №5. /Ср/			ПК-1-В1		
5.3	Формальные и неформальные коммуникации в организации. /Пр/	4	1	УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2 Э 3 Э 4	
5.4	Механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности. /Лек/	4	2	УК-4-31	Л1.1 Л 1.2	
5.5	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 5.4. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения № 7; - подготовка к обсуждению вопросов № 6. /Ср/	4	6	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1 Л 2.1 Э2 Э3	
5.6	Организация совместной деятельности. /Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1 Л 2.1 Э3	
5.7	Особенности эффективного взаимодействия /Пр/	4	2	ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2 Э4	
	Раздел 6. Имидж и этика деловых отношений в процессе коммуникации					
6.1	Имидж в процессе коммуникации. /Лек/	4	2	УК-4-31	Л1.1 Э4	
6.2	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 6.1. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках материалов для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения №8; - подготовка к обсуждению вопросов № 7; - выполнение практического задания №6. /Ср/	4	7	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Э 4	
6.3	Имидж (образ) организации. /Пр/	4	1	УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2 Э4	

6.4	Этика и этикет деловых отношений. /Лек/	4	2	УК-4-31	Л1.1 Л1.2. Л 2.1 Э4	
6.5	Этикет делового человека. /Пр/	4	2	УК-4-У1 УК-4-В1	Л1.1 Л 1.2 Э1	
6.6	Освоение теоретического материала по теме кода занятий 6.6. Поиск информации в среде интернет и в литературных источниках для обеспечения выполнения подготовки домашнего задания: - подготовка публичного сообщения № 9; - подготовка к обсуждению вопросов № 8; - выполнение практического задания №7. /Ср/	4	8	УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1	Л1.1 Л 1.2 Л 2.1 Э1 Э2	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

5.1. Вопросы для самостоятельной подготовки

Экзамен не предусмотрен

5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине – эссе, рефераты, практические и расчетно-графические работы, курсовые работы, проекты и др.

При изучении дисциплины предусмотрены публичные сообщения.

Темы публичные сообщений:

№1(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Значение деловой коммуникации и ее особенности.
2. Формы и организация коммуникации.
3. Эффективность деловой коммуникации.
4. Место теории коммуникации в системе научного знания.
5. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
6. Коммуникация в информационном обществе.

№2 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Профессиональные особенности мимики делового человека.
3. Анализ походки делового человека.
4. Особенности пространственного расположения деловых людей.
5. Особенности такесических средств в деловом общении.

№3 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Слушание и мышление.
2. Правила убеждения. Особенности применения
3. Публичная речь. Правила построения и применения
4. Средства воздействия на аудиторию.
5. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.

№4 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Деловое письмо как эффективный инструмент организации и поддержания деловых контактов.

2. Методические рекомендации по оформлению делового письма в соответствии с нормативно-методической базой делопроизводства.
3. Функции и роль ключевых слов в письме. Языковые излишества. Постскриптум.
4. Требования к языку и стилю делового письма.
5. Этикет делового письма.

№5 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1 ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
2. Процесс коммуникации как система с обратной связью и шумом.
3. Препятствия и барьеры коммуникации.

№6 (ПК-1-31 ПК-1-У1 ПК-1-В1)

1. Условия создания благоприятного психологического климата в коллективе.
2. Мероприятия, способствующие гармонизации взаимоотношений в коллективе.
3. Виды конфликтов.
4. Как достойно вести себя в конфликтных ситуациях.
5. Методы предотвращения конфликта в деловом общении.

№7 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Правила проведения делового разговора по телефону.
2. Ошибки в телефонных переговорах.
3. Этические особенности проведения телефонных переговоров.

№8 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Специфика формирования имиджа фирмы.
2. Основные способы формирования имиджа фирмы (организации).
3. Основные слагаемые имиджа делового человека.
4. Дейл Карнеги. Пять основных принципов обращения с людьми.
5. Корпоративные праздники – как форма единения сотрудников.

№9 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Сущность и содержание этики делового общения
2. Принципы этической аргументации в бизнесе
3. Этикетные формулы приветствия, обращения в деловом общении
4. Искусство комплимента в деловом общении: особенности, примеры
5. Формулы речевого этикета в различных культурах.

При изучении дисциплины предусмотрено обсуждение вопросов:

№1 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

б.. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности, в межличностном

общении?

1. 2. Чем отличаются деловые коммуникации от делового общения?
2. 3. Какие характеристики присущи деловому общению?
3. 4. Назовите подходы к деловой коммуникации. Какой подход вы считаете соответствующим современным реалиям.

б.. Презентация как жанр деловой беседы.

№2 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Что такое публичное выступление? Как понять, почувствовать и завоевать зрительскую аудиторию в публичном выступлении?
2. Подготовка публичного выступления и его суть, как основа успеха.
3. Завершение публичного выступления – призыв к действию.
4. Ответы на вопросы в ходе публичного выступления.
5. Уверенность в себе при публичном выступлении. Психологические приемы регуляции эмоционального состояния при публичных выступлениях.
6. Внешние и внутренние коммуникативные барьеры,

7.Способы и приемы их преодоления.

№3 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Перечислите особенности официально-делового стиля, иллюстрируя их примерами.
2. Что такое деловое письмо и чем оно отличается от письма в обыденной жизни?
3. Перечислите основные виды, структуру и принципы составления деловых писем.
4. Охарактеризуйте особенности составления деловых писем.
5. Опишите основные моменты составления резюме. Язык организационно-распределительных документов: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
6. Язык электронных средств коммуникации (телефакс и факс-модем).

№4(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Переговоры – форма деловой коммуникации и средство разрешения конфликтов. Речевые коммуникации в деловых переговорах.
2. Что влияет на успех деловой беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
6. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону?
7. Какие типы совещаний вы знаете?
8. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
9. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
10. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
12. Какие можно выделить типы участников совещания?
13. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
14. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
15. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
17. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации?
18. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!». Чем, на Ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

№5 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
3. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
4. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
5. Кросс-культурный менеджмент и деловая коммуникация.

№6 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения в профессиональной деятельности.

№7 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Дресс-код деловых людей.
2. Современный сленг делового человека.

№8 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.
2. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали».

При изучении дисциплины предусмотрено выполнение практических заданий.

№1

Подготовьте самопрезентацию. (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

№2 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

6.. Составьте публичное выступление и предполагаемый портрет аудитории, перед которой хотели бы выступить с темой: «Психологический портрет современного руководителя».

2. Подготовит речь на 3-5 минут, в которой необходимо изложить однокурсникам по группе то, каким образом вы

представляете свое положение в обществе после окончания СТИ НИТУ «МИСИС» .

№ 3 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Составьте текст объяснительной записки.
2. Составьте текст письма приглашения.

№ 4. (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

В какой фразе, на ваш взгляд, соблюдены принципы «Искусства словесной атаки?»

- «Не могли бы мы вернуться к нашей основной теме?»
- «Дмитрий, пожалуйста, расскажите о вашем решении проблемы!»
- «Таким образом мы быстрее достигнем поставленной цели».
- «Только так мы сможем быстро достичь цели нашего разговора».
- «Уловки в споре — не тема нашего разговора!»
- «Наша тема сегодня — искусство словесной атаки!»

№5 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Составьте резюме на должности, которые бы вы хотели занимать.

№ 6 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Оцените этикет делового общения по телефону.

Телефонный разговор:

Если звоните Вы.

Добрый день, Иван Иванович Иванов, доцент кафедры ЭУиОП СТИ НИТУ «МИСИС».

Мария Ивановна?

Вам сейчас удобно говорить?

Я звоню, чтобы обсудить с вами вопросы по подготовке к научно-практической конференции.

Насколько я знаю, Вы принимаете решение по поводу возможности получения

информации. Можно ли Вам задать несколько кратких вопросов?

Когда вы будете свободны?

Вам удобно встретится в четверг в 15-00? Благодарю Вас за то, что вы уделите мне свое время.

№ 7. (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Проанализируйте телевизионную передачу «Время покажет». Выпишите основные фразы, характеризующие знание или незнание правил делового этикета. Может ли незнание правил делового этикета препятствовать эффективности переговоров?

Перечень вопросов для подготовки к зачету(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

1. Понятие и функции коммуникации
2. Коммуникационный процесс и его этапы.
4. Виды деловых коммуникаций.
5. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
6. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
7. Нисходящая и восходящая коммуникации. Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
8. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловой коммуникации.)
9. Речевые технологии делового общения.
10. Невербальные средства общения.
11. Кинестетические особенности невербального общения.
12. Особенности вербального общения.
13. Публичная речь. Виды публичной речи.
14. Понятие лексики.
15. Виды и содержание деловых писем.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
18. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров, пути их преодоления.
19. Корпоративная этика, корпоративные кодексы.
20. Требования к культуре деловой речи.
21. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

24. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
25. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
26. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
27. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
28. Методы управления конфликтами.
29. Имидж. Слагаемые имиджа делового человека.
30. Трудности эффективного слушания.
31. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Опишите модели коммуникативных сетей.
32. Отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных?
33. Основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации.
34. Гендерные особенности в деловой коммуникации.
35. Особенности делового этикета.
36. Этикет телефонных разговоров, его особенности и отличия по ведению.)
37. Конфликт интересов. Приведите пример «конфликта интересов».
38. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
39. Корыстные и агрессивные формы общения.
40. Что влияет на успех деловой беседы?

Практические вопросы к зачету:

Задание №1 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Прочитайте образец доверенности. Определите, из каких элементов (реквизитов) состоит текст доверенности. Напишите названия реквизитов.

Доверенность

Я, Петров Константин Михайлович, студент экономического факультета СТИ НИТУ «МИСИС», доверяю Петровой Екатерине Петровне, проживающей по адресу: г. Старый Оскол, ул. Мира, д. 6, В. 67, паспорт 1426 125478, выдан 1-м отделением УМВД г. Старый Оскол Белгородской области 5 мая 2013 г., получить мою стипендию за февраль 2020 г. в сумме 3000 (три тысячи) рублей.

_____ К.М. Петров

23.03.2020 г.

подпись К.М. Петрова удостоверяю
декан экономического факультета
Г.Г Павлов
24.03.2020 г.
Печать

Задание №2. (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Прочитайте предложения и преобразуйте их в приказ.

- Финансовый отчет за 2019 год стоит завершить во время.
- Перекрестная проверка должна показать объективность представленных данных.
- Для своевременного выполнения поставленных задач придется работать в выходные дни.

Задание №3 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

СИТУАЦИЯ.

3.1- Из структурного подразделения документы поступают руководителю на подпись в трех экземплярах: один уйдет адресату, второй возвратиться в подразделение, третий останется у секретаря или в канцелярии. Третий экземпляр нужен для подстраховки.

3.2 Администратор не убежден, что копия быстро будет обнаружена в делах структурного подразделения, поэтому у пусть один экземпляр хранится у секретаря. Правильен ли такой подход.

3.3 Вы пришли на презентацию совершенно случайно. Что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

3.4. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с

которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта.

Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

3.5. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем

Связано ее молчание, воспринимает она критику или расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

3.6. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

3.7. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

3.8. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

3.9. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8 Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

3.10. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задание №4(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Напишите заявления с просьбой:

- 1) оказать вам материальную помощь;
- 2) перевести вас работать в другой отдел;
- 3) принять на работу на должность менеджера фирмы;
- 4) получить отгул.

Задание №5 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Поставьте слова из скобок в нужную форму

Официальный документ, подтверждающий личность, был выдан (Дзюба Михаил) 17 мая 2020 года.

С (Юрий Мазурок) у меня прекрасные отношения.

(Бех Михаил) признали невиновным в преступлении по решению суда.

За трехчасовой прогул (Волотка Сергей) был вынесен выговор с занесением в личное дело.

(Курный Игорь) была подобрана вакансия на бирже труда.

Прошу принять (Цимбал Сергей) на должность менеджера по продажам.

Муж и жена (Кривонос) успешно завершили научную работу.

От кого подано заявление?

(Гаврилюк Борис, Кучер Родион, Москаль Анастасия, Хачикян Екатерина, Белоус Сергей, Курач Александр, Матящук Алексей, Кос Сергей)

Кому адресовано заявление?

(Кузя Алексей, Вазганова Этери, Чередник Артур, Грамович Андрей, Решетняк Максим, Лурве Павел, Романчук Юрий, Леус Ирина, Кравчук Алексей, Ковальчук Юлия, Пак Никита.)

Задание №6(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

- Составьте план проведения делового совещания.
- Приведите примеры комплимента в деловой коммуникации.

Задание №7(УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Установите соответствие между следующими понятиями и определениями.

1.Официально-деловой стиль используется в жанрах:	А) статья, доклад, рецензия, словарь, доклад, лекция, аннотация.
2 Научный стиль используется в жанрах:	Б) повесть, стихотворение, поэма, рассказ.
3.Публицистический стиль используется в жанрах:	В) очерк, эссе, интервью, репортаж, статья.
4.Художественный стиль используется в жанрах:	Г) законы, приказы, инструкции, объявления.

Задание №8 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: Заключение трудового соглашения:

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Приздумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: Отношение работника к своим обязанностям:

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: Оплата труда, оговоренная соглашением:

Справедливы ли правила делового сотрудничества заключительные слова Балды:

«Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

Задание №9 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Напишите каждое слово в именительном падеже множественного числа: инженер, бухгалтер, лифтер, кондитер, доцент, редактор, конструктор, кондуктор, шофер, ректор, лектор, инспектор, профессор.

Определите правильную постановку ударения в словах: агент, асбест, афера, баловник, блокировать, вероисповедание, вечеря, газированный, гастрономия, гравировать, диспансер, досуг, жалюзи, знамение, изобретение, истекший, квартал, красивее, мелисса, намерение, недуг, ободрить, опека, оптовый, партер, пуловер, свекла, сливовый, созыв, средства, углубить, ходатайство.

Задание №10 (УК-4-31 УК-4-У1 УК-4-В1 ПК-1-31 ПК-1У1 ПК-1В1)

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях:

Рис.1.

Рис. 2

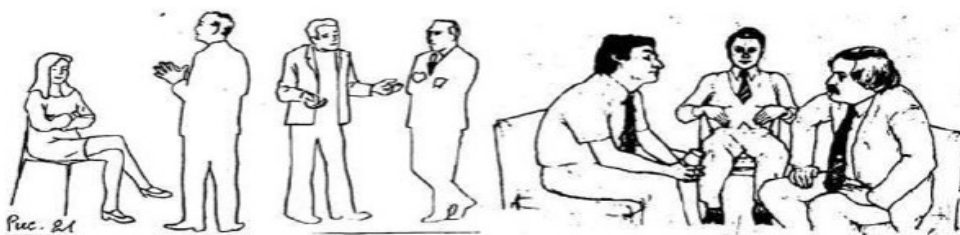


Рис.3

Рис. 4



Рис.5



Рис.6



Рис.7



Рис.8

5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (описание билетов, тестов и т.п.)

В семестре 3не предусмотрен экзамен.

5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)

Форма контроля	Критерий	Оценка
Зачет	Если студент: - демонстрирует системность и глубину знаний по дисциплине, умение ориентироваться в проблемах;	

<p>-использует специальную терминологию в соответствии с содержанием раздела, формулирует и обосновывает собственную точку зрения на освещаемую проблему, критически относится к освоенной информации;</p> <p>- владеет тезаурусом в рамках дисциплины; умеет провести параллель между смежными дисциплинами; умеет стилистически правильно излагать материал, обосновывает и аргументирует свой ответ.</p>	
<p>Если студент:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует системность и глубину знаний в объеме дисциплины; -владеет необходимой для ответа терминологией; - исправляет самостоятельно недочеты в процессе ответа; - логически правильно строит ответы на вопросы, умеет грамотно анализировать, делает обоснованные выводы; - умеет стилистически правильно излагать материал, ноне всегда обосновывает и аргументирует свой ответ. 	Зачет
<p>Если студент:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточные, но несколько поверхностные знания в рамках заявленных тем, ответ логически правильно построен, однако в нём допущены некоторые огрехи и неточности, которые легко исправляются самим студентом; - имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; -умеет стилистически правильно излагать материал, но не всегда обосновывает. 	
<p>Если студент:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует неглубокие ,неполные знания по вопросам; неточно использует научную терминологию; слабо владеет тезаурусом дисциплины; дает недостаточно последовательный ответ допускает ошибки, которые не может исправить самостоятельно; или - демонстрирует крайне фрагментарные знания в рамках вопросов и заданий; не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины; - не владеет минимально необходимой терминологией; - допускает грубые логические ошибки, которые не может исправить самостоятельно; или - демонстрирует отсутствие знаний; - не ответил на вопросы или затрудняется выполнять практические задания; - демонстрирует неумение грамотно выстроить свой ответ, неумение доказать свою позицию. 	Незачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ				
6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1 Основная литература				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	Кривокоора Е. И.	Деловые коммуникации : учебное пособие	НТБ СТИ НИТУ «МИСИС»	Москва: ИНФРА-М, 2013
Л 1.2	Емельянова, Е.А.	Деловые коммуникации : учебное пособие	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека» ONLINE» http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463	Томск: Эль Контент, 2014
6.1.2 Дополнительная литература				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л 2.1	Тимофеев М. И.	Деловые коммуникации : учебное пособие	НТБ СТИ НИТУ «МИСИС»	Москва: РИОР, ИНФРА-М, 2012
6.1.3 Методические разработки				
Обозначение	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л3.1	Востокова С.Н.	Деловые коммуникации : учебное пособие	НТБ СТИ НИТУ «МИСИС»	СТИ НИТУ «МИСИС», 2020
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э1	Бизнес-этикет - http://biznes-etiket.ru/vizit.html			
Э2	Презентации по курсу деловые коммуникации - http://www.myshared.ru/theme/delovoe-obschenie-prezentatsiya/			
Э3	Официальный сайт журнала «Российское Предпринимательство» https://creativeconomy.ru/journals/gr			
Э4	Официальный сайт журнала «Секрет фирмы» - http://www.kommersant.ru/sf			
6.3. Перечень программного обеспечения				
П 1	Microsoft Windows			
П 2	Microsoft Office			
6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных				
И 1	Полнотекстовые российские научные журналы и статьи:			
И 2	— Научная электронная библиотека eLIBRARY https://elibrary.ru/			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	
7.1	<p>Учебная аудитория</p> <p>Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект мебели для преподавателя, - комплект мебели для обучающихся, - доска аудиторная, - компьютер, - мультимедиа-проектор, - экран.
7.2	<p>Помещение для самостоятельной работы обучающихся</p> <p>Учебная аудитория № 305</p> <p>Перечень основного оборудования, учебно-наглядных пособий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплект мебели для преподавателя,

- комплект мебели для обучающихся на 30 посадочных мест,
- доска аудиторная,
- компьютер для преподавателя,
- компьютеры – 10 шт.,
- мультимедиа-проектор,
- экран.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows,
- Microsoft Office.

В помещении для самостоятельной работы обучающихся имеется подключение к сети «Интернет» и доступ в электронную информационно-образовательную среду организации.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Главная задача лекций дисциплины «Деловые коммуникации» дать необходимый учебный материал по конкретной теме и поставить главные проблемы, т.е. дать основные образовательные ориентиры для дальнейшего самостоятельного усвоения студентами учебного материала.

Основное внимание в лекции сосредотачивается на глубоком, всестороннем раскрытии главных, узловых, наиболее трудных вопросов темы.

Содержание лекции должно отвечать ряду дидактических принципов, главными из которых является: целостность, научность, доступность, систематичность и наглядность. Содержание лекции должно быть предварительно освещено вначале занятия в соответствии с планом лекции.

Для лучшего усвоения и закрепления основных теоретических приложений изучаемого курса предусмотрено проведение семинаров в оптимальном для данного контингента студентов объеме. Семинару предшествует установочная лекция преподавателя. Необходимым условием успешного участия на семинаре является обязательная самоподготовка студентов, прорабатывая задания по предстоящим темам, повторение прослушанного и законспектированного материала предыдущих лекций.

При изучении тем студентам необходимо повторить лекционный учебный материал, изучить рекомендованную литературу, а также учебный материал, находящийся в указанных информационных ресурсах. Для успешного усвоения тем необходимо воспользоваться предложенными вопросами для обсуждения. В случае затруднения в ответах на поставленные вопросы рекомендуется повторить учебный материал.

Студент на каждом семинаре демонстрирует знание рекомендованной литературы, активно участвует в обсуждении, критически оценивает прочитанный материал выражает свою точку зрения.

Самостоятельная работа направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности.

Виды самостоятельной работы по курсу:

- а) по целям: подготовка к лекционным и семинарам, самостоятельной работе.
- б) по характеру работы: изучение литературы, конспектов лекций, подготовка к обсуждению вопросов, подготовка презентаций, выполнение практических заданий.

По курсу предусмотрен зачет. В ходе изучения дисциплины необходимо выполнить 7 практических работ с целью оценивания текущих знаний.

Зачет выполняется в часы самостоятельной работы в форме обсуждения вопросов и выполнения практического задания.