

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(Филиал ФГБОУ ВПО «БГУЭП» в г. Усть-Илимске)



ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ Б1.ДВ1.1

Направление подготовки 230700 Прикладная информатика

Профиль подготовки:

Информационные системы и технологии в управлении

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения Очная

Курс	1
Семестр	2
Лекции	18
Практические (семинарские, лабораторные) занятия	18
Самостоятельная работа	36
Всего часов	72
Курсовая работа	-
Зачет (Семестр)	2
Экзамен (Семестр)	-

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА	4
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4.1. Содержание разделов дисциплины	9
4.2. Лекционные занятия, их содержание	10
4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание	11
4.4. Вид и форма промежуточной аттестации	11
5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	12
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	13
6.1. Текущий контроль	13
6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля	13
6.3. Тематика творческих работ.....	16
6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания	16
6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы	16
6.6. Промежуточный контроль	18
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	21
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	23

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины являются:

- сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества;
- сформировать соответствующее понимание того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействиям;
- содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности (в том числе личной, социальной и социокультурной), склонности и стремления к творчеству и сотрудничеству; привить необходимые правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном сообществе.

Указанные цели достигаются через реализацию следующих задач:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Данная дисциплина относится к вариативной части цикла общих гуманитарных и общеобразовательных дисциплин по выбору студента Б.1. ДВ1.

Курс органично сопрягается с рядом предметов, в частности, с психологией, социологией, деловыми аспектами иностранных языков. Он позволяет системно воспринять требования современной деловой культуры. Изучению курса должно предшествовать изучение истории, философии, культурологии и психологии.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетентнос тная карта дисциплины

Код компетенции	Компетенция
ОК-1 (частично),	способен использовать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и находить пути их достижения в условиях формирования и развития информационного общества
ОК-2	способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками ведения дискуссии и полемики
ОК-3 (частично),	способен работать в коллективе, нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений
ОК-9 (частично),	способен свободно пользоваться русским языком и одним из иностранных языков на уровне, необходимом для выполнения профессиональных задач
ОК-11 (частично),	способен уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные различия
ПК-14 (частично),	способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, презентовать результаты проектов и обучать пользователей ИС
ПК-22 (частично)	способен готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности

Ключевыми компетенциями, формируемыми в процессе изучения дисциплины, являются ОК-2, ОК-3, ПК-14.

Уровневое описание признаков компетенции ОК-2:

способен логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, владеть навыками ведения дискуссии и полемики

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен давать точные формулировки и определения, формировать собственное безупречное рассуждение, грамотно и корректно вести аргументированную дискуссию, полемику, использовать эффективные приемы доказательства в споре, выстраивать опровержения, правильно выдвигать и эффективно проверять гипотезы.
Базовый (71-90 баллов)	Способен применять основные способы, правила и приемы правильного доказательного рассуждения, делать выводы, выдвигать и проверять гипотезы, правиль-

	но и грамотно строить свои высказывания как в устной, так и письменной речи.
Минимальный (41-70 баллов)	Знает способы и правила логически корректной аргументации, умеет правильно ставить вопросы различных видов, ясно выражать свои мысли и доказательно отстаивать свою позицию.

Уровневое описание признаков компетенции ОК- 3:

способен работать в коллективе, нести ответственность за поддержание партнерских, доверительных отношений

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен применять основные инструменты продуктивной деловой коммуникации; приемы установления, поддержания деловых контактов, оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении.
Базовый (71-90 баллов)	Способен анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения, разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации.
Минимальный (41-70 баллов)	Знает основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций, особенности различных видов делового общения, а также этические нормы деловых взаимоотношений.

Уровневое описание признаков компетенции ПК-14:

способен принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, презентовать результаты проектов и обучать пользователей ИС

Уровень освоения	Признаки проявления
Продвинутый (91-100 баллов)	Способен определению оптимальную стратегию и тактику поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей, осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации.
Базовый (71-90 баллов)	Способен применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и про-

	<p>фессиональных задач; осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку; разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного про</p>
<p>Минимальный (41-70 баллов)</p>	<p>Знает структуру средств корпоративных коммуникаций, особенности письменной деловой речи, умеет вести деловую переписку и составлять служебные документы.</p>

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать :

- методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности;
- основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций;
- особенности различных видов делового общения;
- особенности осуществления деловых коммуникаций, устного и письменного делового общения;
- этические нормы деловых взаимоотношений;
- структуру средств корпоративных коммуникаций;
- функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию;
- отличия и специфику деловой коммуникации от других видов коммуникаций;
- особенности письменной деловой речи, уметь вести деловую переписку и составлять служебные документы;
- причины конфликтов, возникающих в сфере профессиональной деятельности, уметь управлять конфликтными ситуациями, владеть стратегией правильного поведения в условиях конфликта, применять способы профилактики и разрешения конфликтов в коллективе;
- основные виды и формы деловых коммуникаций.

Уметь :

- собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию;
- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- выбирать адекватные бизнес-процессу и деловой ситуации средства коммуникации;
- применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач;
- осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку;
- организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- подбирать необходимые методы и средства для осуществления делового общения;

- разрабатывать структуру деловой беседы, презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;
- завоевывать и удерживать внимание целевой аудитории в процессе коммуникации;
- разрабатывать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- оценивать влияние выбранной психологической позиции на эффективность в общении.

Владеть :

- применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации;
- приемами установления, поддержания деловых контактов;
- составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспертных материалов/документов;
- культурой диалога, письма в процессе осуществления деловых коммуникаций;
- подходами к определению оптимальной стратегии и тактики поведения в различных деловых контактах для достижения поставленных целей;
- национальными особенностями психологии делового общения с иностранными партнерами.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости
			Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самост. раб.	
1.	Психология делового общения.	2	-	-	-	
1.1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	2	2	2	4	Устный опрос, эссе
1.2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	2	2	2	4	Устный опрос, групповое обсуждение
1.3.	Невербальная коммуникация:	2	2	2	4	Презентация «Невербальные средства в деловом общении»
1.4.	Формы деловой коммуникации	2	2	2	4	Анализ принятых решений, наблюдение
2.	Коммуникативная компетентность специалиста	2	-	-	-	
2.1.	Основы коммуникативной компетентности специалиста	2	2	2	4	Анализ принятых решений, наблюдение, групповое обсуждение
2.2.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	2	2	2	4	Анализ принятых решений, наблюдение
2.3.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	2	2	2	4	Анализ принятых решений, групповое обсуждение
3.	Профессиональные коммуникации	2	-	-	-	
3.1.	Коммуникации в организации	2	2	8	4	Устный опрос, групповое обсуждение, анализ принятых решений
3.2.	Культура деловых коммуникаций	2	2	2	4	Анализ принятых решений, наблюдение, эссе
	ИТОГО		18	18	36	-

4.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание	Формируемые компетенции
Раздел 1. Психология делового общения			
1.1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций	Характеристика и содержание общения. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга. Особенности понимания в процессе коммуникации. Психология поведения человека в процессе коммуникации. Принципы эффективного общения.	ОК-3, ОК-11, ПК-14
1.2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи	Основы вербального (речевого) общения. Виды речи. Речь как источник информации. формы вербальной коммуникации. Культура речи. Качества речи.	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-9
1.3.	Невербальная коммуникация:	Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Невербальные средства в деловом общении.	ОК-3, ОК-11
1.4.	Формы деловой коммуникации	Формы деловой коммуникации: беседа, собрание (совещание), прием посетителей, разговор по телефону, презентация. Деловые переговоры: модели и стили переговоров. Эффективные тактики переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Ведущие факторы переговорного процесса. Виды переговоров. Публичное выступление.	ОК-2, ОК-3, ОК-9, ПК-14. ПК-22
Раздел 2. Коммуникативная компетентность специалиста			
2.1.	Основы коммуникативной компетентности специалиста	Психологические методы убеждающего воздействия. Построение аргументации. типы вопросов и способы их использования. Барьеры коммуникации. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. технические барьеры. Барьеры коммуникации в организации.	ОК-2, ОК-3, ОК-9, ПК-14.
2.2.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Виды конфликтов. Причины конфликтов. Функции конфликтов. Возникновение и развитие конфликтов. Анализ конфликтов. способы разрешения конфликтов. Особенности поведения в конфликтных ситуациях. Психотехники воздействия на оппонента в конфликтных ситуациях.	ОК-2, ОК-3, ОК-11, ПК-14.
2.3.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	Классификация видов искажений информации. Диагностика искажения информации партнером в процессе бизнес-коммуникаций. Принципы эффективного выявления неистинной информации. показатели неискренности человека, наблюдаемые в процессе общения: психофизиологический уровень; психологический уровень; социально-психологический уровень. Проявление показателей неискренности в зависимости от индивидуально-психологических особенностей личности комму-	ОК-2, ОК-3, ОК-11, ПК-14.

		никатора.	
Раздел 3. Профессиональные коммуникации			
3.1.	Коммуникации в организации	Характеристика групповых процессов в организации. Коммуникация как функция управления организацией. Характеристика внутриорганизационных коммуникаций. Виды коммуникаций между руководителем и подчиненными. Внутрикорпоративный Public Relations. Формирование коммуникаций внутри компании. Средства внутриорганизационных коммуникаций. внутрикорпоративный PR-проект: от разработки до внедрения. Информационные технологии в деловых коммуникациях.	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-9, ПК-22,
3.2.	Культура деловых коммуникаций	Основы деловой этики. Этикет. Атрибуты делового общения.	ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-9, ОК-11 ПК-14.

4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

Номер темы	Содержание	Форма проведения
1.	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	Семинар
2.	Вербальная коммуникация: психологические характеристики речи коммуникаторов.	Решение практических задач
3.	Невербальная коммуникация: ее роль в деловом общении.	Решение практических задач
4.	Формы деловой коммуникации:	Деловая игра «Совещание»
5.	Основы коммуникативной компетентности специалиста	Деловая игра «Публичное выступление»
6.	Коммуникации в конфликтных ситуациях	Анализ ситуаций
7.	Бизнес-коммуникации в условиях искажения информации	Решение практических задач
8.	Коммуникации в организации	Решение практических задач
9.	Культура деловых коммуникаций	Решение практических задач

4.4. Вид и форма промежуточной аттестации

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 2 семестра.

5. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению Прикладная информатика в программе данного учебного курса предусмотрено использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий - учебные дискуссии, рефлексивные технологии. Эти технологии в сочетании с внеаудиторной работой решают задачи формирования и развития профессиональных умений и навыков обучающихся как основы профессиональной компетентности.

Классические (традиционные) технологии

Информационная лекция - последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

Обзорная лекция - изложение материала, призванное сформировать обобщенное представление по определенным разделам, темам дисциплины.

Семинар - беседа (эвристическая беседа) - подготовка и выступление студентов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

Технологии проблемного обучения

Проблемная лекция - изложение материала, предполагающее постановку проблемных и дискуссионных вопросов, освещение различных научных подходов, авторские комментарии, связанные с различными моделями интерпретации изучаемого материала.

Интерактивные технологии

Семинар-дискуссия - коллективное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы, выявление мнений в группе.

Информационно-коммуникационные образовательные технологии

Лекция-визуализация - изложение содержания сопровождается демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов.

Лекция-диалог является наиболее распространенной и сравнительно простой формой активного вовлечения студентов в учебный процесс. Достоинством лекции-диалога является то, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов. Диалог требует постоянного умственного напряжения, мыслительной активности студента и преподавателя. Ведется постоянный контакт со всей аудиторией, есть возможность быстрого реагирования на вопросы, повтор в объяснении непонятого.

На практических занятиях используются следующие активные и интерактивные методы: анализ конкретных ситуаций, тестирование с элементами самодиагностики, деловые и ролевые игры. Практические занятия также могут быть построены в традиционной форме, когда студентам предлагается разбор ситуаций, решение психологических задач.

Доля занятий с использованием активных и интерактивных методов составляет 50 %.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1. Текущий контроль

Значительную часть времени, отведенного на изучение дисциплины, занимают практические занятия, где предлагаются ситуативные задачи и упражнения, решая которые под руководством преподавателя обучаемые приобретают все необходимые умения и навыки. Поэтому текущий контроль заключается в проверке письменных работ студентов, тестировании по изученному материалу и выполнении контрольных работ по определенным разделам курса; при этом используется балльно-рейтинговая система.

6.2. Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Проверочный тест

1. Сферами делового общения являются:
 - а) служебная
 - б) коммуникативная
 - в) культурная
 - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
 - а) регламентирование
 - б) свобода действий
 - в) взаимный интерес
 - г) личная выгода
3. Основами делового общения являются:
 - а) партнерские отношения
 - б) взаимный интерес
 - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
 - а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:
 - а) приятное времяпрепровождение
 - б) консенсус
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывание условий
6. Качества, необходимые при деловом общении:
 - а) компетентность
 - б) тактичность
 - в) доброжелательность

г) конфликтность

7. Приемлимой формой группового обсуждения деловых вопросов является:

а) совещание

б) тренинг

в) деловая игра

г) банкет

8. Функциями делового общения являются:

а) инструментальная

б) поэтическая

в) интерактивная

г) магическая

д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание

б) обязательность контактов всех участников

в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем

б) приемы военной тактики

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлимые формы завершения выступления:

а) призыв к действию

б) постановка вопроса

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы

г) цитирование

Проблемные ситуации по теме «Публичное выступление как форма делового общения»

1. Вы возглавляете старую крупную фирму. Много людей в ней работает десятки лет. Фирма разрослась, и штат очень разбух. Это привело к тому, что расходы на управленческий персонал непомерно выросли, а конкурентоспособность фирмы падает. Вы задумали крупномасштабную реорганизацию, в результате которой будут сокращены многие сотрудники, некоторые начальники подразделений потеряют своих замов, а многие и сами будут вынуждены стать замами, в связи с укрупнением подразделений и изменением их функций. Ваше выступление перед руководителями верхнего и среднего управленческих звеньев о необходимости проведения реорганизации.

2. На предприятии формально относятся к организации труда. Потери рабочего времени практически не снижаются. За полгода из-за прогулов, опозданий и по другим причинам потеряны сотни человеко-дней. Много рабочего времени теряется из-за простоев оборудования. Многие опоздания происходят из-за плохой работы городского транспорта. Не удивительно, что на предприятии большой процент

брака. Ваше выступление перед рабочими с предложениями и требованиями по устранению недостатков.

3. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоями в расписании и неудовлетворительным (по их мнению) преподаванием ряда предметов. Их требование: по одному из профилирующих предметов, который из-за болезни преподавателя дается ускоренным темпом, заменить экзамен на зачет. Ваше выступление в качестве декана перед студенческой аудиторией, объясняющее положение дел и необходимость проведения экзамена. Ваши предложения по помощи студентам в освоении злополучного предмета.

4. Вы выбрали команду для выполнения престижного и выгодного проекта. Претендентов на участие в проекте было много. Вы выбрали из них 7 человек. Ваше выступление перед всеми претендентами с обоснованием выбора именно этих людей и отклонения остальных.

5. На вашем предприятии провели работу и расширили производство. В настоящее время предприятие выпускает больше продукции, чем поступило заявок от дистрибьютеров. Склады предприятия забиты. Вы выступаете с предложением по реализации скопившейся продукции и недопущению подобной ситуации впредь.

6. У вас на предприятии проходит модернизация производственной линии. Квалифицированным рабочим требуется переподготовка. В среде рабочих растет глухое сопротивление. Ваше выступление перед рабочими по поводу модернизации производства и снижения их чувства неопределенности и недовольства.

7. Ваша компания уже несколько лет довольно успешно работает, но имидж ее еще не сформирован. Вы выступаете на совете директоров с программой социальной политики компании и созданию условий для более дружелюбного отношения населения к вашей компании.

8. В одном из «спальных» районов большого города собираются строить мусоросжигательный завод. Жители района обеспокоены, как отразится работа этого завода на состоянии окружающей среды их местожительства. Несмотря на заверения местных властей в безопасности предприятия, жители никому не верят и считают, что подобного рода предприятия должны быть на достаточном удалении от мест проживания. Они собрали митинг протеста. Ваше выступление в качестве представителя префектуры с обоснованием выбора именно этой площадки для строительства.

9. Вы декан факультета университета. День открытых дверей университета. Пришли будущие абитуриенты с родителями. С одной стороны нужно заинтересовать ребят, с другой – платят родители, и их мнение может оказаться решающим. Ваше выступление перед аудиторией старшеклассников и их родителей.

10. Ваше выступление перед руководством компании о необходимости снижения издержек на управление, в связи с финансовым кризисом. Вы пытаетесь убедить руководство в том, что просто сокращение и увольнения служащих дадут только временные сиюминутные результаты и будут тормозом в будущем, когда ситуация будет выправляться. Ваше предложение провести реструктуризацию управления компанией, что должно привести к результатам и в данный момент и положительно сказаться в будущем. Но это требует гораздо большего времени на осуществление.

6.3. Тематика творческих работ (эссе)

1. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
2. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
3. Манипуляции и их роль в деловом общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.
5. Сквернословие как важная общественная проблема.

6.4. Темы курсовых работ, критерии оценивания

Не предусмотрены ФГОС ВПО по направлению Прикладная информатика.

6.5. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

К самостоятельным видам работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых при подготовке к практическим занятиям или для выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Примерные виды работы и их целенаправленная ориентация представлены в таблице:

Самостоятельная работа студентов

Цель работ студента	Виды самостоятельных работ студента
Первичное овладение знаниями (усвоение нового материала)	<ul style="list-style-type: none"> - Чтение основной и дополнительной литературы; - составление плана текста, конспектирование прочитанного, графическое изображение структуры текста; - выписки из текста; - работа со словарями и справочниками; - наблюдения; - учебно-исследовательская работа; - использование аудио, видеозаписей, ресурсов сети Интернет.
Закрепление и система-	- Работа с конспектом лекции;

<p>тизация знаний</p>	<ul style="list-style-type: none"> - повторная работа над материалом основной и дополнительной литературы; - составление плана и тезисов ответа на специально подготовленные вопросы; - составление таблиц, графиков, схем для систематизации и наглядного представления изученного материала; - подготовка компьютерной презентации на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации» - ответы на контрольные вопросы и тестовые задания; - написание эссе; - подготовка текста выступления (доклада).
<p>Применение знаний. Формирование умений</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Решение тестов и учебно-практических заданий для самостоятельной работы; - подготовка к деловым играм, публичному выступлению

Важным видом самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до пяти страниц текста, посвященное какой-либо изучаемой проблеме. творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики. Это способствует раскрытию творческих и аналитических способностей, привитию интереса к исследовательской деятельности.

При подготовке презентации важно раскрыть тему, логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его. Требования к презентации:

- презентация должна содержать не менее 10 слайдов;
- в каждом слайде должен быть текст и иллюстрация;
- обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм;
- слайды должны быть прокомментированы;
- студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

Список дополнительных заданий для самостоятельного выполнения

1. Причины непонимания людей друг друга.
2. Как вы понимаете мысль: «всякое взаимодействие с окружающими людьми даёт нам возможность развивать навыки и испытывать характер».
3. Роль комплимента в общении.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Особенности западного и восточного делового дискурса.
6. Что вам нужно для того, чтобы стать «гением общения».
7. В чём, по-вашему, сходство и в чём различия делового и обыденного общения.
8. Какие особенности общения вы наблюдаете в социальных сетях.

9. Говорит ли вам что-нибудь о респонденте его письменная речь, какие его характеристики вы можете определить по ней.
10. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
11. Коммуникация как основа всех видов человеческой деятельности.
12. Влияние интернета на речь современного человека.
13. Языковые ошибки и коммуникативные неудачи.
14. Клише и штампы в профессиональной речи.
15. Особенности профессионального жаргона.

6.6. Промежуточный контроль

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце 1 семестра на основании балльно-рейтинговой системы.

Минимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Профессиональная этика», закрываемой семестровой (итоговой) аттестацией, равна 100.

На основе набранных баллов, успеваемость студента в семестре определяется оценками «зачтено» и «незачтено».

- «зачтено» - от 61-100 баллов – теоретическое содержание курса освоено, пробелы, если и имеются, не носят существенного характера, имеются необходимые практические навыки работы с освоенным материалом, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено практически безошибочно.

- «незачтено» - 60 и менее баллов – теоретическое содержание курса не освоено, практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалами курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий.

Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

Распределение баллов, составляющих основу оценки работы студента по изучению дисциплины « Деловые коммуникации» в течение 18 недель:

1.	Посещение лекционных и практических занятий (1 балл в неделю или за 1 2-х часовое занятие)	до 18 баллов
2.	Контрольные и текущие мероприятия: -Тестирование -Выс тупление на практическом занятии	до 44 баллов до 4-х баллов за каждое (всего 32 балла) до 10 баллов (1 выступление- 1 балл)
3.	Выполнение заданий по дисциплине в течение семестра: -написание эссе, реферата, - участие в дискуссии, деловой игре	до 18 баллов до 4 баллов до 4 баллов

	-выполнение домашних заданий	до 10 баллов (1 задание-1 балл)
4.	Выполнение дополнительных практико-ориентированных заданий: -участие в студенческой научной конференции -реферат, эссе, (по выбору, не более 3-х заданий по 4 балла за каждое) - выполнение дополнительных домашних заданий (1 балл за 1 задание)	до 20 баллов до 4 баллов до 12 баллов до 4 баллов
	Итого за семестр	100 баллов

Перечень вопросов к зачету

1. Цели и задачи речевой коммуникации
2. Коммуникации в системе управления: понятие, виды, уровни
3. Модели коммуникационного процесса
4. Требования к коммуникатору
5. Информационно-коммуникационные технологии
6. Инновационные коммуникации
7. Виды коммуникационных сетей и их характеристики
8. Межличностные деловые коммуникации: сущность и структура
9. Основные задачи, условия и функции делового общения
10. Техники делового общения
11. Принципы делового общения
12. Влияние обратной связи в деловом общении
13. Культура деловой речи. Основные аспекты (нормативный, коммуникативный, этический)
14. Коммуникативные качества деловой речи: правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, выразительность, богатство и разнообразие, уместность
15. Использование средств речевой выразительности (тропов и стилистико-риторических фигур) в деловом общении
16. Кинетические средства общения. Мимика. Жесты и их основные разновидности. Пантомимика и позы в общении
17. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Дистанции общения (интимная, личная, социальная, публичная).
18. Факторы эффективности в межличностных коммуникаций
19. Командные коммуникации
20. Неформальные коммуникации
21. Коммуникативные барьеры
22. Пути преодоления коммуникативных барьеров
23. Коммуникативный аспект делового совещания
24. Коммуникативные особенности собрания коллектива
25. Деловые переговоры: типы и этапы проведения
26. Модели и техники проведения деловых переговоров

27. Прием посетителей как форма делового общения
28. Деловое общение в конфликтных ситуациях
29. Деловые коммуникации как фактор формирования имиджа руководителя
30. Этика делового общения
31. Речевой этикет. Факторы, определяющие формирование речевого этикета и его использование.
32. Формулы речевого этикета. Обращение в русском языке.
33. Этические нормы общения. Этика делового общения.
34. Техника речи. Этапы подготовки к публичному выступлению (говорению).
35. Доказательность и убедительность речи. Аргументы и факты.
36. Социальные роли субъектов общения: формальные, внутригрупповые, межличностные, индивидуальные.
37. Манипуляции в общении: виды манипуляций, характерные особенности некоторых манипуляторов.
38. Современные технические средства коммуникации.
39. Телефонный разговор в деловой сфере.
40. Особенности публичных коммуникаций
41. Ораторское искусство. Основные принципы.
42. Личность оратора. Знания, умения, навыки оратора.
43. Публичное выступление. Докоммуникативный и коммуникативный период.
44. Формы взаимодействия оратора и аудитории. Приемы управления. Проблемы контакта.
45. Основные характеристики аудитории. Учет особенностей аудитории при публичном выступлении.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи: Учебное пособие для вузов. Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 544 с.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. – Ростов н/Д: издательский центр «МарТ», 2002.
3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. проф. О.я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 272 с.
4. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. – 15 изд. – М.: Флинта, 2009. – 320 с.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. -СПб.: Знание, 2005. - 495 с.
6. Риторика и культура речи / Под ред. Л.А. Введенской, Л.Г. Павловой. –Изд. 10-е, 11-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2009, 2010. – 537 с.

б) дополнительная литература:

1. Александров Д.Н. Самоучитель красноречия / Д.Н. Александров. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002. – 304 с.
2. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика /Учебное пособие. – М.: Московский психолого-социальный институт, Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2002. – 232 с. (Серия «Библиотека студента»).
3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2001.
4. Кузнецов И. Н. Современная риторика: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^О», 2003.
5. Кузин Ф.А. Культура делового общения. : Практическое пособие для бизнесменов. М.: «Ось-89», 2000.
6. Культура русской речи: Учебник для вузов /Под ред проф. Л.К. Граудиной и проф. Е.Н. Ширяева. – М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА-ИНФРА-М), 2002 – 560 с.
7. Мальханова И. Н. Школа красноречия: интенсивный учебно-практический курс речевика-имиджмейстера. – М.: ООО «АиФ-Принт», 2002. – 272 с.
8. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство «Союз», 2002. – 576 с.
9. Психология делового общения./ Авт.-сост. Фомин Ю.А. – Мн.: Амалфея, 1999.
10. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
11. Риторика / Под ред. Н.А. Ипполитовой. – М.: Проспект, 2010. – 448 с.

12. Розенталь Д.Э. Говорите и пишите по-русски правильно / Д.Э. Розенталь. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ», 2003. – 247, [9] с. – (Популярный самоучитель).
13. Русский язык и культура речи: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, О.Н. Лапшина и др. / Под ред. Проф. О.Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 197 с. – (Серия «Высшее образование»).
14. Таранов П.С. Искусство риторики: Универсальное пособие для умения говорить красиво и убедительно. – М.: Изд-во Эксмо, 2002. - 576 с., илл.
15. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилейшнз для всех и для каждого / Пре. С англ. Л. Бесковой. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <http://www.humanities.edu.ru> – Федеральный портал «Российское образование».
2. <http://www.gramota.ru> – Справочно-информационный портал «Русский язык для всех».
3. <http://www.grammar.ru> – Культура письменной речи.
4. <http://www.slovari.ru> – Словари русского языка.
5. <http://elibrary.ru> – Научная электронная библиотека.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекции проводятся в аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием:

- аудиторный фонд филиала БГУЭП;
- библиотека филиала БГУЭП;
- оборудование для дистанционного проектирования учебного материала;
- компьютерное оборудование и программное обеспечение.