Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Шадринский государственный педагогический университет»
Факультет технологии и предпринимательства
Кафедра профессионально-технологического образования

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета технологии и предпринимательства
_____ С.Ю. Папировская
«16» мая 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.29 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент

(профиль «Государственное и муниципальное управление»)

уровень высшего образования – бакалавриат (программа подготовки - прикладной бакалавриат)

квалификация – бакалавр

Составитель: к.пс.н., доцент Белоконь О.В.

Принята на заседании
Кафедры профессионально-технологического образования
протокол № 9 от 16 мая 2016 г.

Зав. кафедрой Белоконь О.В.

Шадринск, 2016

1. ОБЛАСТЬ, ОБЪЕКТЫ, ВИД (ВИДЫ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Область профессиональной деятельности – организации различной организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие) и органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.

Объекты профессиональной деятельности:

- процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм;
- процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления.

Вид (виды) профессиональной деятельности: организационно-управленческая.

Перечень профессиональных задач, решение которых предусматривается в процессе преподавания дисциплины:

- организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников;
- мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей;
- - участие в регулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).

2. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам базовой части Блока 1 Дисциплины (модули) (Б1.Б.29).

Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» опирается на содержание школьного курса «Обществознание».

Содержание дисциплины «Деловые коммуникации» выступает опорой для освоения содержания дисциплин «Кинесика» (Б1.Б.31), «Внутрифирменные коммуникации» (Б1.В.ДВ.3.2), «Конфликтология» (Б1.Б.11), «Психология управления» (Б1.Б.14.2), «Этика государственной и муниципальной службы» (Б1.Б.30) «Управление персоналом» (Б1.В.ОД.3.1); для прохождения Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Б2.П.1).

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты освоения образовательной программы		
Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Результаты обучения по дисциплине**
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	*знать*: - теоретические основы теории коммуникаций; - коммуникативные барьеры; - основы невербальной коммуникации; - коммуникативные техники: активного слушания, постановки вопросов, малого разговора, вербализации и регуляции эмоционального напряжения. *уметь*: - отстаивать свое мнение без негативных эмоций и переживаний; - применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; - использовать приемы активного слушания; - анализировать межличностное поведение с целью достижения более эффективных межличностных отношений. *владеть*: - коммуникативными техниками и применять их в зависимости от конкретной профессиональной ситуации.
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

	Виды учебной деятельности	**Всего часов/з.е.**	**Семестр**
			1
	Общая трудоемкость	108/3	108/3
	Контактная работа	10	10
	Лекции	6	6
	Семинары	4	4
	Практические занятия	-	-
	Руководство практикой	-	-
	Промежуточная аттестация, в том числе	4	4
	курсовая работа (курсовой проект)	-	-
	контрольная работа	-	-
	зачет		зачёт
	зачет с оценкой	-	-
	экзамен	-	-
	Самостоятельная работа	94	94

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Содержание разделов	Контактная работа			Сам. работа
		Лекции	Семинары	Практ. занятия	
1 семестр					
1	Характеристики делового общения	1	0,5	-	14
2	Социально-психологические аспекты делового общения	1	0,5	-	16
3	Технологии делового взаимодействия	1	1	-	20
4	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	1	1	-	12
5	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	1	0,5	-	12
6	Этикет и протокол официальных мероприятий	1	0,5	-	20
		6	**4**	**-**	**94**

6.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Характеристики делового общения.

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 2. Социально-психологические аспекты делового общения.

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галоэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галоэфекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оценивающему). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «ребёнок»). Основные

типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Тема 3. Технологии делового взаимодействия.

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жестах, мимике, пантомимике). Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Тема 4. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций.

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной кампании.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий…). Правила оформления деловых посланий.

Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса и факс-модема.

Тема 5. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 6. Этикет и протокол официальных мероприятий.

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

7. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

семестр	Тема занятия	Образовательные технологии, методы и формы обучения
1 семестр	Тема 1-6	**Лекции** – технология иллюстративно-наглядного обучения (объяснение, беседа, мультимедиа презентация), технология сотрудничества **Семинары** - технология иллюстративно-наглядного обучения (объяснение, беседа), кейсовый метод, учебно-исследовательские технологии, игровые технологии, тренинговые технологии.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Виды самостоятельной работы	Тема	Объем самостоятельной работы	Формы самостоятельной работы
Аудиторная	1-6		– конспектирование излагаемого материала лекции в соответствии с планом; – анализ ситуаций из предложенного кейса; – работа в микрогруппах по плану тренинга; – разработка плана творческого проекта по моделированию ситуаций с использованием коммуникативных техник.
Внеаудиторная	1-6	94	– проработка конспекта лекции; – дополнение конспекта рекомендованной литературой; – конспектирование и реферирование литературы; – написание рефератов; – подготовка презентации по теме занятия; – выполнение творческого проекта по моделированию ситуаций с использованием коммуникативных техник.

Примерный перечень литературы для конспектирования

1. Белоконь, О.В. Кинесика [Текст] : учеб. пособие / О.В., Белоконь. – Шадринск : ОГУП «Шадринский дом печати», 2010. - 203 с. Эл.ресурс.
2. Болотова, А.К. Психология коммуникаций : монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 496 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7598-1107-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951.
3. Лазарев, Д. Корпоративная презентация: как продать идею за 10 слайдов / Д. Лазарев. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 297 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-1875-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279475.
4. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб. для бакалавров : рек. М-вом образования Рос. Федерации в качестве учеб. для студентов вузов / А. В. Брега [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 591 с.
5. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник : рек. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : Инфра-М, 2012. - 383 с.
6. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959.

Примерный перечень литературы для реферирования

1. Дебар, А. Деловой этикет [Текст] / А. Дебар // Управление персоналом. - 2012. - № 23. - С. 70-71
2. Иванова, Н. Л. Социально-психологические факторы первого впечатления о партнере в деловом общении [Текст] / Н. Л. Иванова, О. А. Лысенкова // Психология обучения. - 2013. - № 6. - С. 91-103.

3. Кивилева, Е. Б. Деловое общение и факторы, препятствующие успешной деловой коммуникации [Текст] / Е. Б. Кивилева // Вестник Московского государственного лингвистического университета. - 2012. - N 653. - С. 77-86.
4. Кузнецов, В. А. Системный анализ проблемы делового общения в педагогическом коллективе [Текст] / В. А. Кузнецов, О. Ю. Кузнецова // Инновации в образовании. - 2015. - № 3. - С. 98-107.
5. Лебедева, О. Е. Обучение этике делового общения как фактор обеспечения качества профессиональной подготовки студентов вуза [Текст] / О. Е. Лебедева // Наука и школа. - 2012. - № 3. - С. 41-44.
6. Лебедева, О. Е. Этика делового общения как фактор обеспечения качества подготовки студентов инженерно-экономических специальностей [Текст] / О. Е. Лебедева // Мир образования - образование в мире. - 2012. - № 3 (47). - С. 189-195.
7. Ригина, С. Н. Деловой этикет народов мира [Текст] / С. Н. Ригина // Профильная школа. - 2012. - № 3. - С. 44-45.
8. Романова, М. В. Формирование умений ведения "small talk" как компонента межкультурного делового общения [Текст] / М. В. Романова // Вестник Московского государственного лингвистического университета : науч. журн. - 2014. - N 698(Педагогические науки). - С. 117-129.
9. Хахалева, А. Ю. Дискурсивные характеристики ситуации делового общения в контексте глобализации [Текст] / А. Ю. Хахалева // Вестник Московского государственного лингвистического университета. - 2012. - N 647. - С. 148-161.

Примерный перечень литературы для аннотирования

1. Аминов, И.И. Психология делового общения : учебник / И.И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2012. - 288 с. - ISBN 978-5-238-01098-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117115.
2. Ниренберг, Д.И. Новое искусство переговоров / Д.И. Ниренберг, Г. Калеро ; пер. с англ. Л.Н. Дукорская. - Минск : Попурри, 2014. - 169 с. - ISBN 978-985-15-2396-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430094.
3. Стернин, И. А. Практическая риторика [Текст] : допущено УМО в качестве учеб. пособия для студентов вузов / И. А. Стернин. - 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2012. - 269 с.
4. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253.
5. Чудинов, А. П. Деловое общение [Электронный ресурс] : практикум : учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Электрон. текстовые дан. (1 файл в формате PDF). - Екатеринбург : УрГПИ, 2012. - 151 с.

Примерные темы для написания рефератов

1. Условия и особенности развития деловой культуры в России.
2. Особенности российской бизнес-культуры и направления ее совершенствования.
3. Современные концепции ведения деловых переговоров.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Национальные особенности этических норм и делового общения при переговорах.
6. Атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства.
7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
8. Особенности деловой переписки в сфере маркетинга.
9. Виды и особенности деловых приемов и презентаций и деловой этикет.
10. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
11. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.).

Примерные темы для творческих проектов

1. Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.
2. Физические барьеры коммуникации.

3. Технические барьеры коммуникации.
4. Человеческие барьеры коммуникации.
5. Психофизиологические барьеры коммуникации.
6. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.
7. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры.
8. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура и т.д.
9. Техники постановки вопросов.
10. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
11. Техники вербализации (ступень А, Б, В).
12. Техники регуляции эмоционального напряжения.
13. Взгляд и визуальный контакт в общении.
14. Жесты в коммуникативном процессе.
15. Пространственное поведение и физический контакт.
16. Позы человека.
17. Ориентация тела.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результат обучения по дисциплине	Вид контроля и аттестации	Наименование оценочного средства
знать: - теоретические основы теории коммуникаций; - коммуникативные техники: активного слушания, постановки вопросов, малого разговора, вербализации и регуляции эмоционального напряжения. *уметь*: - декодировать невербальные сигналы в процессе взаимодействия; - выявлять явные и скрытые цели собеседника; - противостоять возможным манипуляциям; - отстаивать свое мнение без негативных эмоций и переживаний; - анализировать межличностное поведение с целью достижения более эффективных межличностных отношений. *владеть*: - коммуникативными техниками и применять их в зависимости от конкретной профессиональной ситуации.	**Текущий контроль**	- решение задач, сформулированных преподавателем; - анализ конкретных ситуаций; - творческое задание; - деловая игра.
	Промежуточная аттестация	- ответ на теоретический вопрос; - деловая игра.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

10.1. Основная учебная литература

1. Болотова, А.К. Психология коммуникаций : монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков ; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. - М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. - 496 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-7598-1107-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951.
2. Стернин, И. А. Практическая риторика [Текст] : допущено УМО в качестве учеб. пособия для студентов вузов / И. А. Стернин. - 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2012. - 269 с.
3. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. - 3-е изд., стер. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. - 289 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-5732-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253.
4. Чудинов, А. П. Деловое общение [Электронный ресурс] : практикум : учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Электрон. текстовые дан. (1 файл в формате PDF). - Екатеринбург : УрГПИ, 2012. - 151 с.

10.2. Дополнительная учебная литература

1. Дилтс, Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП [Текст] / Р. Дилтс ; под науч. ред. М. Гринфельда ; пер. с англ. А. Анистратенко. - Санкт-Петербург : Питер, 2013. - 256 с.
2. Лазарев, Д. Корпоративная презентация: как продать идею за 10 слайдов / Д. Лазарев. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 297 с. : ил. - ISBN 978-5-9614-1875-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279475.
3. Психология и этика делового общения [Текст] : учеб. для бакалавров : рек. М-вом образования Рос. Федерации в качестве учеб. для студентов вузов / А. В. Брега [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 591 с.
4. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии [Текст] / Е.В. Сидоренко. - СПб. : Речь, 2002. – 208 с.
5. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник : рек. М-вом образования и науки РФ в качестве учеб. для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. - 2-е изд., перераб. - Москва : Инфра-М, 2012. - 383 с.
6. Современный язык жестов [Текст] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва : АСТ, 2007. - 447 с.
7. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959.
8. Топф, К. Деловой язык жестов. Универсальный код бизнес-успеха и благополучия женщин [Текст] / К. Топф ; пер. с нем. В. П. Белоножко. - М. : АСТ; Астрель, 2007. - 221 с.

11. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

11.1. Ресурсы информационно-коммуникационной сети Интернет

1. HR-Portal. Сообщество и публикации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://hr-portal.ru/
2. Александр Фридман – консультант и бизнес-тренер [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.asfridman.com/
3. ПСИ-ФАКТОР — информационный ресурсный центр по научной и практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://psyfactor.org/
4. Психологос. Энциклопедия практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.psychologos.ru/
5. Энциклопедия экономиста [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.grandars.ru/

11.2. Профессиональные базы данных

1. Аналитическая реферативная база данных журнальных статей - БД МАРС.
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru – полнотекстовая, реферативная база данных.
3. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (ЭБД РГБ) – полнотекстовая база диссертаций.
4. Polpred.com Обзор СМИ http://www.polpred.com – Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД).

12. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудиторная самостоятельная работа может включать различные формы организации самостоятельной работы, среди которых:

1. Работа на лекции. Составление или слежение за планом чтения лекции, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой. На лекциях студентам предлагаются вопросы для самостоятельной работы с указанием источников литературы. В ходе лекции возможны так называемые «вкрапления» – выступления, сообщения студентов по отдельным вопросам плана.
2. Работа на практических занятиях.

Семинар-дискуссия образуется как процесс диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. Студент учится выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументированно возражать, опровергать ошибочную позицию сокурсника.

Анализ конкретных ситуаций. Один из наиболее эффективных и распространенных методов организации активной познавательной деятельности студентов. Метод анализа конкретных ситуаций развивает способность к анализу жизненных и профессиональных задач. Сталкиваясь с конкретной ситуацией, студент должен определить: есть ли в ней проблема, в чем она состоит, определить своё отношение к ситуации, предложить варианты решения проблемы.

Можно выделить следующие *виды внеаудиторной самостоятельной работы*:

Конспектирование. Существуют два разных способа конспектирования – непосредственное и опосредованное. Непосредственное конспектирование – это запись в сокращенном виде сути информации по мере ее изложения. Опосредованное конспектирование начинают лишь после прочтения (желательно, перечитывания) всего текста до конца, после того, как будет понятен общий смысл текста и его внутренние содержательно-логические взаимосвязи. Сам же конспект необходимо вести не в порядке его изложения, а в последовательности этих взаимосвязей: они часто не совпадают, а уяснить суть дела можно только в его логической, а не риторической последовательности. Естественно, логическую последовательность содержания можно понять, лишь дочитав текст до конца и осознав в целом его содержание.

Реферирование литературы. Реферирование отражает, идентифицирует не содержание соответствующего произведения (документа, издания) вообще, а лишь новое, ценное и полезное содержание (приращение науки, знания).

Аннотирование книг, статей. Это предельно сжатое изложение основного содержания текста. Годится в особенности для поверхностной подготовки к коллоквиумам и семинарам, к которым задано проработать определенную литературу. Подходит и для предварительных библиографических заметок «самому себе». Строится на основе очень краткого конспекта. Аннотация строится по стандартной схеме: предметная рубрика (выходные данные; область знания, к которой относится труд; тема или темы труда); поглавная структура труда (краткое изложение оглавления); подробное, поглавное перечисление основных и дополнительных вопросов и проблем, затронутых в труде.

Аннотация включает: характеристику типа произведения, основной темы (проблемы, объекта), цели работы и ее результаты; указывает, что нового несёт в себе данное произведение в сравнении с другими, родственными ему по тематике и целевому назначению (при переиздании – что отличает данное издание от предыдущего).

Доклад – вид самостоятельной работы, используется в учебных и внеклассных занятиях, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает практически мыслить. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Работая с источниками, следует систематизировать полученные сведения, сделать выводы и обобщения.

Реферат – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного доклада содержания научного труда или трудов, обзор литературы по теме. Изложение материала носит проблемно-тематический характер, показываются различные точки зрения, а также собственные взгляды на проблему. Содержание реферата должно быть логичным. Объём реферата, как правило, от 5 до 15 машинописных страниц. Перед началом работы над рефератом следует наметить план и подобрать литературу. Прежде всего, следует пользоваться литературой, рекомендованной РПД, а затем расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

Критерии оценки реферата: соответствие теме; глубина проработки материала; правильность и полнота использования источников; владение терминологией и культурой речи; оформление реферата. По усмотрению преподавателя рефераты могут быть представлены на семинарах в виде выступлений.

13. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии	Программное обеспечение	Информационные справочные системы
Технологии визуализации Мультимедиа-технологии	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Технологии сбора, хранения, систематизации информации	программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional архиватор WinRAR	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. http://www.consultant.ru/ Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) http://uisrussia.msu.ru/ – тематическая электронная библиотека и база данных для исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информио” для высших учебных заведений http://www.informio.ru/ универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru универсальный словарь (по отраслям)

		slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com информационно-правовая система Гарант http://ivo.garant.ru/#/startpage:0
Технологии поиска информации	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. http://www.consultant.ru/ Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) http://uisrussia.msu.ru/ – тематическая электронная библиотека и база данных для исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информио” для высших учебных заведений http://www.informio.ru/ универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru универсальный словарь (по отраслям) slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com информационно-правовая система Гарант http://ivo.garant.ru/#/startpage:0
Технологии обработки информации различных видов	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Коммуникационные технологии	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	

14. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины оборудованы

- учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная посадочными местами по числу студентов (26), рабочее место преподавателя (системный блок, клавиатура, мышь компьютера) (характеристики компьютера: тип процессора Intel Celeron 430, частота 1,8 ГГц, оперативная память 2 Гб, HDD 230 Гб), аудиторная доска, интерактивная доска SMART BOARD со встроенным проектором.