

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Московский авиационный институт
(национальный исследовательский университет)»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

_____ Козорез Д.А.
“26” июня 2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (000131487)

Культура делового общения

(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Квалификации выпускника Бакалавр

Профиль подготовки Финансовый менеджмент

Форма обучения заочная
(очно, очно-заочное, заочное)

Выпускающая кафедра ЭиУ

Обеспечивающая кафедра ЭиУ

Кафедра-разработчик рабочей программы ЭиУ

Семестр	З.Е.	Трудоемкость, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	КСР, час.	СРС, час.	Экзаменов, час.	Форма промежуточ- ного контроля
1	3	108	4	4	0	0	64	36	Э
Итого	3	108	4	4	0	0	64	36	

Москва
2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Разделы рабочей программы

1. Цели освоения дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения.
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
3. Структура и содержание дисциплины.
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.
6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Приложения к рабочей программе дисциплины

Приложение 1. Аннотация рабочей программы

Приложение 2. Прикрепленные файлы

Программа составлена в соответствии с требованиями СУОС НИУ МАИ, разработанного на основе ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент

Авторы программы:

Мощенок Г.

Заведующий обеспечивающей кафедрой ЭиУ

Программа одобрена:

Заведующий выпускающей кафедрой ЭиУ

Директор выпускающего филиала

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ.

Целью освоения дисциплины Культура делового общения является достижение следующих результатов освоения(РО):

N	Шифр	Результат обучения
1	У-104(ОК-10)	Уметь строить устную и письменную речь с использованием приемов убеждения
2	3-97(ПК-2)	Знать основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций
3	В-87(ПК-2)	Владеть способами разрешения конфликтных ситуаций
4	В-10 (ОПК-11)	Владеть навыками анализа организационной культуры
5	3-11 (ОПК-11)	Знать методы построения деловых коммуникаций
6	У-11 (ОПК-11)	Уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания
7	В-55 (ОК-10)	Владеть навыками подготовки и редактирования текстов профессионального назначения
8	У-44 (ПК-2)	Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации

Перечисленные РО являются основой для формирования следующих компетенций:

N	Шифр	Компетенция
1	ОПК-11	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
2	ОК-10	Готовность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке, готовить и редактировать тексты профессионального назначения, публично представлять собственные и известные научные результаты
3	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;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина Культура делового общения является предшествующей и последующей для следующих дисциплин:

N	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часа(ов).

Модуль	Раздел	Лекции	Практич. занятия	Лаборат. работы	КСР	СРС	Всего часов	Всего с экзаменами и курсовыми
Культура делового общения	Этика профессионального общения.	2	0	0	0	28	30	108
	Формы и виды деловых коммуникаций	2	4	0	0	36	42	

Всего	4	4	0	0	64	72	108
-------	---	---	---	---	----	----	-----

3.1.Содержание (дидактика) дисциплины

В разделе приводится полный перечень дидактических единиц, подлежащих усвоению при изучении данной дисциплины.

- 1. деловые коммуникации
- 2. коммуникационные умения
- 3. целевые группы
- 4. модели делового общения
- 5. каналы коммуникаций
- 6. коммуникативный стиль
- 7. вербальное общение
- 8. невербальное общение
- 9. информационный контакт
- 10. коммуникативные барьеры
- 11. организация проведения переговоров
- 12. презентация результатов

3.2.Лекции

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема лекции	Дидакт. единицы
1	1.1.Этика профессионального общения.	2	Этика профессионального общения.	1, 3, 6, 7, 10
2	1.1.Этика профессионального общения.	0	Культура речи. Речевой этикет	1, 2, 3, 7, 10
3	1.1.Этика профессионального общения.	0	Деловая переписка. Правила деловой электронной переписки	2, 6
4	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	0	Понятие деловой коммуникации: виды, функции	1, 2, 3
5	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	2	Основные модели и стили делового общения	4, 5, 6
6	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	0	Организация делового общения	7, 8, 9
7	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	0	Коммуникативные барьеры в общении работников организации	10, 11, 12
Итого:		4		

3.3.Содержание лекций.

1.1.1. Этика профессионального общения. (АЗ: 2, СРС: 6)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры и как условие делового успеха. Психологические, социальные, этические, правовые, экономические, организационные, физиологические факторы деловых отношений. Взаимосвязь имиджа, репутации и делового общения.

1.1.2. Культура речи. Речевой этикет (АЗ: 0, СРС: 4)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Понятие культуры речи, её социальные аспекты, качества хорошей речи (правильность, точность, выразительность, уместность употребления языковых средств). Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка. Основные единицы общения. Функции, стилевые черты, языковые особенности официально-делового, публицистического, научного, обиходно-разговорного стилей.

1.1.3. Деловая переписка. Правила деловой электронной переписки

(АЗ: 0, СРС: 6)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Деловая переписка. Правила деловой электронной переписки Роль лексического и грамматического анализа при написании слов различной структуры и значения. Синтаксис как учение о словосочетании, предложении и сложном синтаксическом целом. Синтаксические нормы. Словосочетание и его виды. Типы связи слов в словосочетании. Ошибки в согласовании и управлении.

Простое предложение. Грамматическая основа предложения. Двусоставные и односоставные предложения. Второстепенные члены предложения. Предложения распространенные и нераспространенные. Виды предложений по цели высказываний. Пунктуация в простых предложениях. Сложные предложения и его виды. Пунктуация в сложных предложениях, пунктуация при прямой, косвенной речи.

1.2.1. Понятие деловой коммуникации: виды, функции (АЗ: 0, СРС: 4)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Модели коммуникации в организациях. Виды и функции деловой коммуникации. Коммуникационно-психологические основы делового общения. Базовые коммуникативные умения. Коммуникативное взаимодействие с различными аудиториями и целевыми группами

1.2.2. Основные модели и стили делового общения (АЗ: 2, СРС: 2)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Моделирование и управление коммуникационным процессом. Каналы деловой коммуникации.

Символично-семиотическая специфика деловой коммуникации. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, чтение и использование знаковых систем в деловом общении, интерпретация и контекст

1.2.3. Организация делового общения (АЗ: 0, СРС: 4)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Специфика вербального и невербального информационного контакта. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации.

Этические особенности различных форм передачи информации, культура устной и письменной коммуникации.

Этика делового общения. Организация переговоров

1.2.4. Коммуникативные барьеры в общении работников организации (АЗ: 0, СРС: 4)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Коммуникативные барьеры в общении работников организации Пути преодоления барьеров в общении. Специфика внутрифирменного делового общения. Пресс-конференция: подготовка и проведение. Презентация: цели презентации; виды презентации; коммуникативные приемы

3.4.Практические занятия

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема практического занятия	Дидакт. единицы
1	1.1.Этика профессионального общения.	0	Язык как средство общения и форма существования национальной культуры	2, 6, 7
2	1.1.Этика профессионального общения.	0	Лексика и фразеология	1, 2, 3, 6, 7
3	1.1.Этика профессионального общения.	0	Тест как речевое произведение	1, 2, 3, 6, 7
4	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	0	Принципы организации деловых отношений	1, 3, 5, 9, 11
5	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	2	Комуникации при приеме на работу	4, 7, 8, 9, 10
6	1.2.Формы и виды деловых коммуникаций	2	Организация дискуссии	2, 6, 7, 8, 10
Итого:		4		

3.5.Содержание практических занятий

1.1.1. Язык как средство общения и форма существования национальной культуры (АЗ: 0, СРС: 4)

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Построение речевых высказываний в устной и письменной форме, с учетом требований культуры речи; речевой этикет; словари русского языка.

1.1.2. Лексика и фразеология (АЗ: 0, СРС: 4)

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Выявление основных видов лексических ошибок (стилистически неоправданное употребление слов; злоупотребление терминами, профессионализмами, употребление канцеляризмов и речевых штампов).

Выявление и исправление лексических и фразеологических ошибок.

1.1.3. Тест как речевое произведение (АЗ: 0, СРС: 4)

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Создание текстов в жанрах учебно-научного и официально-делового стилей речи.

1.2.1. Принципы организации деловых отношений (АЗ: 0, СРС: 4)

Форма организации: Самостоятельная работа

Описание: Групповое обсуждение принципов деловых отношений с партнерами по бизнесу. Деловая игра

1.2.2. Коммуникации при приеме на работу (АЗ: 2, СРС: 4)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: Проведение ролевой игры. Сюжетно-ролевая игра «Собеседование».

Цель деловой игры: преодоление коммуникативных барьеров при проведении собеседования при приеме на работу.

1.2.3. Организация дискуссии (АЗ: 2, СРС: 2)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: Дискуссия. Тактика ведения спора.

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2 – 3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы

3.6.Лабораторные работы

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование лабораторной работы	Объем, часов	Дидакт. единицы
Ит				

ого :				
----------	--	--	--	--

3.7.Содержание лабораторных работ

3.8.Контроль самостоятельной работы (КСР)

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема КСР
Итого:			

3.9.Содержание КСР

3.10.Курсовые работы и проекты по дисциплине

3.11.Промежуточная аттестация

1.

Прикрепленные файлы: Зачет дел общение.docx

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Основная и дополнительная литература по дисциплине
2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Ресурсы научно-технической библиотеки МАИ.
4. Информационные стенды кафедры.

Вопросы для самостоятельной работы по темам:

№ п/п	Раздел дисциплины	Вопросы для самостоятельной работы
1	Этика профессионального общения.	Работа со словарями и дополнительной литературой
2	Этика профессионального общения.	Работа с текстами деловых документов

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Описание показателей, критерии оценивания компетенций и описание шкал оценивания осуществляются в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки результатов обучения студентов по дисциплине (Приказ №42 от 04.04.2014 «Об утверждении положения «Рейтинг по дисциплине»).

Для оценивания интегрированных и практико-ориентированных заданий обучающихся используются следующие критерии по 100-балльной шкале:

1. Формулирование представленной информации в виде проблемы;
2. Предложение способа решения проблемы;
3. Обоснование способа решения проблемы;
4. Демонстрация способа решения проблемы.

Оценивание осуществляется по следующей шкале:

100-балльная шкала	Результат освоения
менее 40	Критерий не сформирован
41-70	Критерий четко не выражен
71-100	Критерий выражен четко

Для оценивания ситуационных заданий используется следующая шкала:

100-балльная шкала	Результат освоения
менее 30	обучающийся не может сформулировать проблему, представленную в задании
31-50	обучающийся формулирует поставленную задачу, у него сформированы изолированные знания и умения, однако отсутствуют интегрированные понятия и навыки, в результате чего допущены ошибки в решении и задание не выполнено
51-80	задание выполнено, обучающийся применяет знания для решения поставленной проблемы, однако не сформированы компетенции, вследствие чего обучающийся испытывает затруднения в демонстрации способов решения задачи
81-100	задание выполнено как в теоретическом, так и в практическом плане, обучающийся легко демонстрирует свою компетентность по данному вопросу

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения, включают в себя:

- вопросы к промежуточной аттестации.

Перечень компетенций и этапы их формирования приведены в следующей таблице:

N	Шифр	Компетенция	Этапы формирования компетенции
1	ОПК-11	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;	Владеть навыками анализа организационной культуры Знать методы построения деловых коммуникаций Уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания Семестр - 1
2	ОК-10	Готовность логически верно,	Семестр -

		аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке, готовить и редактировать тексты профессионального назначения, публично представлять собственные и известные научные результаты	
3	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;	Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации Знать основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций Владеть способами разрешения конфликтных ситуаций Семестр - 1

Комплект типовых индивидуальных заданий

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Наименование типового задания
1	Формы и виды деловых коммуникаций	12	Разработка презентации по заданной теме
Итого:		12	

Содержание типовых заданий

1.2.1. Разработка презентации по заданной теме(СРС: 12)

Тематика:

Тип: Домашнее задание

Вопросы к промежуточной аттестации

«Культура делового общения»

1. Экзамен (1 семестр)

Прикрепленные файлы: Зачет дел общение.docx

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а)основная литература:

Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник. – М.: Юрайт, 2014. – 463 с.

Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014. – 432 с.

Еропкин А.М.Организационное поведение. Управление поведением людей на предприятиях и в организациях высокотехнологичных отраслей промышленности : учеб. пособие для учащихся магистерских программ по направл. "Менеджмент", а также учеб. пособие для студентов по направл. 080200 "Менеджмент" (профиль "Производствен. менеджмент") / А.М. Еропкин; МАИ

(Нац. исслед. ун-т), Инженерно-экономич. ин-т "ИНЖЭКИН МАИ". - М. : Доброе слово, 2015. - 334 с. : ил. - Библиогр.: с.330-333 (69 назв.). - ISBN 978-5-89796-516-1.

б)дополнительная литература:

1. Алексеева И.А. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие. – СПб.: ГУАП, 2016. – 90 с.
2. Баяева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2007. – 367 с.
3. Жернакова М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2014. – 369 с.
4. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем!: как добиваться максимума в любых переговорах. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 407 с.
5. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для вузов по дисциплине "Русский язык и культура речи" / И.Б. Голуб. - М. : Логос, 2014. - 431 с. - (Новая Университетская Библиотека). - ISBN 978-5-98704-534-3.
6. Василенко С.В. Корпоративная культура как инструмент эффективного управления персоналом / С.В. Василенко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К°, 2012. - 134 с. : ил. - Библиогр.: с. 134

Литература из электронного каталога:

1. Голуб И.Б. Русский язык и культура речи учеб. пособие для вузов по дисциплине "Русский язык и культура речи". Логос, 2014. - 431 с.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине обучающимся предоставляется возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа к электронным библиотечным системам из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет».

Наименование ресурса	Интернет-ссылка на ресурс
"ZNANIUM.COM"	
Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM".	http://znanium.com
ООО "Издательство Лань"	
Электронная библиотечная система ООО "Издательство Лань".	e.lanbook.com
ООО "Электронное издательство ЮРАЙТ"	

Электронная библиотечная система ЮРАЙТ. ЭБС "Легендарные книги"	http://biblio-online.ru , https://biblio-online.ru/catalog/legendary
Электронная библиотека МАИ	
Электронная библиотека МАИ (собственность МАИ).	http://elibrary.mai.ru/MegaPro2/Web
Электронная библиотека Консорциума аэрокосмических вузов России	
Электронная библиотека Консорциума аэрокосмических вузов России.	http://elsau.ru
Библиотека РФФИ	
Библиотека РФФИ	http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru/
Polpred.com	
Polpred.com. Обзор СМИ	http://polpred.com
ООО "РУНЭБ"	
Электронная библиотечная система eLIBRARY.	http://elibrary.ru
ООО "Национальный цифровой ресурс "Рукопт"	
ООО "Национальный цифровой ресурс "Рукопт".	http://text.rucont.ru
ООО "ИВИС"	
ООО "ИВИС".	http://ivis.ru
ООО "Интегратор авторского права"	
ООО "Интегратор авторского права" IQlib.	http://www.iqlib.ru/
ФГБУ "РГБ"	
Электронная библиотека диссертаций РГБ.	http://dvs.rsl.ru
Национальная электронная библиотека (НЭБ).	http://нэб.рф
НП НЭИКОН	
Некоммерческое партнерство "Национальный Электронно-Информационный Консорциум".	http://archive.neicon.ru
Научные полнотекстовые ресурсы издательства Springer (архив).	http://link.springer.com/
Научные полнотекстовые журналы издательства Taylor&Francis Group (архив).	http://www.tandfonline.com/
База данных GreenFile компании EBSCO.	http://www.greeninfoonline.com .
Внешнеэкономическое объединение "Академинторг"	
American Physical Society American Mathematical Society	http://publish.aps.org/ http://www.ams.org/mathscinet/index.html
ФГБУ "ГПНТБ России"	
База данных Web of Science (правообладатель - Thomson Reuters, с 03.10.2016 г. - Clarivate Analytics).	www.webofscience.com
База данных Scopus издательства Elsevier.	http://scopus.com

Springer Customer Service Center GmbH в научных и образовательных целях. Springer Nature	http://link.springer.com/ http://www.nature.com/
База данных компании EBSCO Publishing: БД CASC. БД MathSciNet via EBSCOhost .	http://search.ebscohost.com
Научные полнотекстовые журналы и книги издательства Elsevier.	http://www.sciencedirect.com http://www.elsevierscience.ru/products/science-direct
РФФИ	
Научные полнотекстовые англоязычные журналы American Chemical Society.	http://pubs.acs.org .

8.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективным способом развития творческих способностей студентов при изучении дисциплины является самостоятельная работа, которая нацелена на проработку студентами материала прошедших контактных занятий и подготовку к предстоящим занятиям.

Самостоятельная работа студентов проводится ими в соответствии с собственными возможностями. Можно, однако, рекомендовать групповое изучение материалов, обеспечивающее совместную работу нескольких студентов, что положительно влияет на качество проработки программы курса.

В то же время высокая степень усвоения изучаемой дисциплины достигается при постоянной работе студентов над текущим материалом. В этой связи желательна проработка лекционного материала в день его прочтения, что позволяет, во-первых, оперативно (на следующей лекции) снимать возникающие вопросы и, во-вторых, создавать багаж знаний по дисциплине задолго до промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям также необходима проработка лекционного материала. Это позволит осознанно работать с предлагаемым материалом преподавателем на практическом занятии, а, следовательно, закладывать базу методик и приемов при решении практических задач.

При изучении материала необходимо делать акцент не на зазубривании материала, а на понимании его физической сути, что развивает мышление и позволяет понять методологию изучаемой дисциплины.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Дисциплина ориентирована на применение компьютерной техники, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной библиотеки МАИ для поиска, сбора, хранения, обработки и представления информации.

Программное обеспечение, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

Электронные ресурсы «Русский язык и культура речи». Форма доступа: <http://www.gramota.ru>

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Аудитория, оснащенная презентационной техникой
2. Комплект электронных презентаций (слайдов).

Аннотация рабочей программы

Дисциплина Культура делового общения является частью Блока 1 Дисциплины дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. Дисциплина реализуется на Ступино факультете «Московский авиационного института (национального исследовательского университета)» кафедрой (кафедрами) ЭиУ.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций: ОПК-11 ,ОК-10 ,ПК-2.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с: изучением культуры делового общения, этики делового общения

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: Самостоятельная работа, Лекция, Практическое занятие.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме Экзамен (1 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (4 часов), практические (4 часов), лабораторные (0 часов) занятия и (64 часов) самостоятельной работы студента.

Прикрепленные файлы

Зачет дел общение.docx

**Вопросы для аттестации по итогам освоения дисциплины
«Деловые коммуникации»**

1. Коммуникативная характеристика связей с общественностью.
2. Понятие коммуникации: виды, функции.
3. Целевая аудитория деловой коммуникации, информационное поле деловой среды.
4. Основные модели и стили делового общения.
5. Стратегия и тактика информационного воздействия, коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловое и эмоционально-чувственное наполнение деловой коммуникации.
7. Символы и значения в коммуникации, денотация и коннотация, интерпретация.
8. Вербальные и невербальные средства общения.
9. Анализ поведения коммуникатора, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки.
10. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения.
11. Коммуникационные барьеры различных социальных, культурных и этнических групп.
12. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
13. Телефонная коммуникация и особенности общения по Интернету.
14. Слушание, его виды и специфика.
15. Установление контакта и эффект первого впечатления, влияние стереотипов на первое впечатление.
16. Имидж и репутация их соотнесение.
17. Имидж политического лидера.
18. Коммуникация в организациях и менеджмент репутации.
19. Корпоративный имидж. Построение имиджа компании.
20. Корпоративная культура, структурирование информации по бизнес-целям.
21. Теория и практика переговорного процесса.
22. Менеджмент репутации — «белые» и «черные» технологии.
23. Коммуникация в ситуации конфликта и организационных изменений.
24. Специфика внутрифирменного делового общения (беседы, совещания, собрания)
25. Информационное обеспечение деятельности государственной власти.
26. Стили и жанры формирования деловой репутации.
27. Презентации: виды, их подготовка и проведение.
28. Критерии и условия успешной презентации.