

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.
“28” июня 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (000138242)
Деловые коммуникации

(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Квалификации выпускника Бакалавр

Профиль подготовки Управление технологическими инновациями

Форма обучения очная
(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.	СРС, час.	Экзаменов, час.	Форма промежуточ- ного контроля
1	2	72	18	18	0	36	0	30
Итого	2	72	18	18	0	36	0	

Москва
2021

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 МАИ, разработанного на основе модифицированных ФГОС ВО (3++) по направлению 38.03.02 Менеджмент

Авторы программы:

Романенко Н.Ю.

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 Деловые коммуникации является достижение следующих результатов освоения(РО):

N	Шифр	Результат обучения
1	3-2 (ПКР-14.1)	Знать методы построения деловых коммуникаций.
2	3-3 (ПКР-14.1)	Знать основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.
3	У-2 (ПКР-14.1)	Уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.
4	У-3 (ПКР-14.1)	Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации.
5	В-2 (ПКР-14.1)	Владеть навыками подготовки и редактирования текстов профессионального назначения.
6	В-3 (ПКР-14.1)	Владеть способами разрешения конфликтных ситуаций.

Перечисленные РО являются этапом формирования следующих компетенций:

N	Шифр	Компетенция
1	ПКР-14	Способен проводить комплексный маркетинговый анализ продуктов, услуг.

Индикаторы достижения компетенций, служащие для проверки сформированности части соответствующей компетенции:

N	Шифр	Индикатор компетенций
1	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.
2	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.
3	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.
4	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.
5	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.
6	ПКР-14.1.	Участствует в подготовке и реализации различных публичных мероприятий, проводимых организацией.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина Деловые коммуникации является предшествующей и последующей для следующих дисциплин:

N	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
1		PR-менеджмент (Организация связей с общественностью)
2		Маркетинг инноваций
3		Итоговая гос. аттестация

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часа(ов).

Модуль	Раздел	Лекции	Практич. занятия	Лаборат. работы	СРС	Всего часов	Всего с экзаменами и курсовыми
Деловые коммуникации	Общение и Деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. Коммуникативная сторона общения.	2	2	0	0	4	72
	Общение как взаимодействие. Общение как восприятие.	2	2	0	1	5	
	Невербальное общение.	2	2	0	1	5	
	Этика делового общения	2	2	0	6	10	
	Формы устных деловых коммуникаций.	2	2	0	6	10	
	Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам. Деловое совещание.	2	2	0	7	11	
	Национальные стили ведения переговоров.	2	2	0	5	9	
	Документационное обеспечение делового общения.	4	4	0	10	18	
Всего		18	18	0	36	72	72

3.1. Лекции

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема лекции
1	1.1. Общение и Деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. Коммуникативная сторона общения.	2	Деловые коммуникации: понятие, специфика, виды, структура.
2	1.2. Общение как взаимодействие. Общение как восприятие.	2	Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций.
3	1.3. Невербальное общение.	2	Невербальное общение. Кинесические, проксемические особенности невербального общения.
4	1.4. Этика делового общения	2	Понятие речевого этикета. Грамматика общения. Барьеры общения и способы их преодоления.
5	1.5. Формы устных деловых	2	Деловая беседа. Искусство вести беседу.

	коммуникаций.		
6	1.6.Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам. Деловое совещание.	2	Организация и правила ведения переговоров. Деловое совещание.
7	1.7.Национальные стили ведения переговоров.	2	Национальные стили ведения переговоров. Специфика формирования русского делового общения.
8	1.8.Документационное обеспечение делового общения.	2	Культура официальной переписки. Новые тенденции в практике русского делового письма.
9	1.8.Документационное обеспечение делового общения.	2	Система документации. Правила оформления документов. Персональный компьютер в делопроизводстве.
Итого:		18	

3.2.Содержание лекций.

1.1.1. Деловые коммуникации: понятие, специфика, виды, структура. (АЗ: 2, СРС: 0)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Общение как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. Деловые коммуникации как совокупность нравственных норм в процессе их производственной деятельности. Специфика делового общения. Деловые коммуникации и его основные функции. Видовая структура общения. Коммуникативная сторона общения. Виды коммуникативного процесса. Знаковые системы общения. Нормы приближения человека к партнеру по общению. Контакт глаз в коммуникативном общении. «Формула интимности» в общении. Бизнес – умение разговаривать с людьми.

Интерактивная сторона общения. Общение как межличностное взаимодействие. Основные стили поведения и действия: ритуальный, манипулятивный и гуманистический. Эмоциональная основа межличностных отношений. Тактики поведения и типы взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия. Общение как восприятие (перцептивная сторона общения). Термин «социальная перцепция». Механизм межличностной перцепции. «Эффекты возникающие при восприятии». Аттракция как процесс формирования привлекательности человека.

1.2.1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. (АЗ: 2, СРС: 0)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Понятие языковой нормы. Основные нормы литературного языка: грамматические нормы, лексические нормы, орфоэпические нормы. Коммуникативные качества речи: точность речи, понятность речи, чистота речи, богатство и разнообразие речи,

выразительность речи. Организация вербального взаимодействия: принцип последовательности, принцип предпочитаемой структуры, принцип кооперации, принцип вежливости. Эффективность речевой коммуникации.

Культура дискуссии. Доказательность и убедительность речи. Основные виды аргументов.

1.3.1. Невербальное общение. Кинесические, проксемические особенности невербального общения. (А3: 2, СРС: 0)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Основные правила приветствия. Правила рукопожатия. Знакомство. Правила поведения в общественных местах. Правила обращения и правила представления в мире бизнеса. Визитная карточка как эффективный инструмент коммуникации. Общепринятые формы обращения. Официальные обращения. Особые формы обращения. Межнациональные различия невербального общения. Основные правила рукопожатия. Знакомство. Правила поведения в общественных местах. Акустические средства общения: паралингвистические и экстралингвистические (Невербальная коммуникация). Основные аспекты невербальной коммуникации. Ритмические характеристики голоса. Такесика: рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.п. Виды смеха и улыбки. Особенности невербального общения в

разных странах. Основные составляющие культуры устной деловой коммуникации. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения

Роль невербальных сигналов в культуре деловых отношений. Смех и его значение в психологии, культуре, общении. Улыбка и ее значение в психологии, культуре, общении.

1.4.1. Понятие речевого этикета. Грамматика общения. Барьеры общения и способы их преодоления. (А3: 2, СРС: 5)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Понятие речевого этикета. Этикет внешнего вида. Этикет поведения. Речевой этикет. Речевой этикет и ситуация общения. Функции речевого этикета. Национальные особенности речевого этикета. Основные требования русского речевого этикета. Демонстрация этикетной культуры речи.

1.5.1. Деловая беседа. Искусство вести беседу. (А3: 2, СРС: 4)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы. Ведение деловой беседы. Функции деловой беседы. Приемы начала беседы Информирование присутствующих. Аргументация. Обоснование выдвигаемых положений: методы аргументации. Деловая беседа: спекулятивные методы аргументирования, способы аргументирования, правила убедительной аргументации. Тактики аргументирования. Приемы завершения беседы. Приемы ускорения принятия решения. Условия завершения беседы. Модель планирования деловой беседы. Система планирования важных деловых бесед.

1.6.1. Организация и правила ведения переговоров. Деловое совещание.

(АЗ: 2, СРС: 5)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Деловые и коммерческие переговоры. Интерьер офиса. Методы подготовки к переговорам и этапы ведения переговорного процесса. Условия для ведения успешных переговоров. Техники ведения переговоров: позиционный торг, метод принципиальных переговоров. Методы ведения переговоров (классификация Кубышкина). «Уход» или «уклонение от борьбы». Тактические приемы ведения переговоров. Деловой телефонный разговор. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы. Ведение делового совещания. Подготовка к проведению совещания. Основные стили ведения деловых совещаний: дипломатический или авторитарный.

1.7.1. Национальные стили ведения переговоров. Специфика формирования российского стиля делового общения. (АЗ: 2, СРС: 5)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Национальные стили ведения коммерческих переговоров: американский, английский, французский, немецкий, японский, южнокорейский, китайский, арабский, итальянский, испанский, шведский, российский. Переговоры с английскими партнерами. Французский стиль и французские участники переговоров. Немцы как деловые партнеры. Особенности официальных переговоров с японцами. Корейские предприниматели на переговорах. Переговоры с китайскими партнерами: технические и коммерческие этапы. Арабский стиль ведения коммерческих переговоров. Итальянские и испанские партнеры. Шведская деловая этика. Специфика формирования российского стиля делового общения. Недостатки российских бизнесменов.

1.8.1. Культура официальной переписки. Новые тенденции в практике русского делового письма. (А3: 2, СРС: 5)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Понятие культуры официальной переписки и ее основные принципы. Стандартизация и унификация официально-деловой письменной речи. Унификация языка деловых бумаг. Языковые формулы официальных документов. Требования к языку и стилю документов. Информационная роль порядка слов в предложении. Унификация сокращений. Речевой этикет в документе. Новые тенденции в практике русского делового письма.

1.8.2. Система документации. Правила оформления документов. Персональный компьютер в делопроизводстве. (А3: 2, СРС: 5)

Тип лекции: Информационная лекция

Форма организации: Лекция

Описание: Система организационно-распорядительной документации. Система распорядительной документации. Система справочно-информационной документации. Документооборот. Правила оформления документов. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

3.3. Практические занятия

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема практического занятия
1	1.1.Общение и Деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. Коммуникативная сторона общения.	2	Общение и деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции.
2	1.2.Общение как взаимодействие. Общение как восприятие.	2	Общие принципы делового общения (партнерские отношения, регламентированность)
3	1.3.Невербальное общение.	2	Деловые навыки. Что такое навык? Составляющие навыка эффективного делового общения.
4	1.4.Этика делового общения	2	Грамматика общения. Барьеры общения и способы их преодоления.
5	1.5.Формы устных деловых коммуникаций.	2	Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.

6	1.6.Деловые переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам. Деловое совещание.	2	Деловые переговоры. Особенности, форматы переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах.
7	1.7.Национальные стили ведения переговоров.	2	Межкультурные коммуникации в деловых переговорах: традиции и культурные особенности.
8	1.8.Документационное обеспечение делового общения.	4	Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, рез
Итого:		18	

3.4.Содержание практических занятий

1.1.1. Общение и деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. (А3: 2, СРС: 0)

Форма организации: Практическое занятие

Прикрепленные файлы: Тест 1.docx

Описание: 1. Общение и деловые коммуникации : понятие, специфика, структура.

2. Коммуникативная сторона общения.
3. Этика и мораль как основные характеристики общества.
4. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека и нравственного воспитания.

1.2.1. Общие принципы делового общения (партнерские отношения, регламентированность) (А3: 2, СРС: 1)

Форма организации: Практическое занятие

Прикрепленные файлы: Проблемные ситуации к практическим занятиям по разделам 2,4,5,6..docx

Описание: 1. Общие принципы построения общения как взаимодействие.

2. Перцептивная сторона общения.

Дискуссия на тему:

1. Межкультурное общение, диалог культур. Культурный шок.
2. Тактика поведения и типы взаимодействия.

1.3.1. Деловые навыки. Что такое навык? Составляющие навыка эффективного делового общения. (А3: 2, СРС: 1)

Форма организации: Практическое занятие

Прикрепленные файлы: Примерный перечень тем для проведения дискуссий.docx

Описание: 1. Деловые навыки. Для чего они нужны? Четыре стадии формирования навыка.

2. Средства невербальной коммуникации.
3. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении.
4. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия.
5. Умение задавать вопросы-основу для поддержания и развитие процесса общения.

1.4.1. Грамматика общения. Барьеры общения и способы их преодоления. (А3: 2, СРС: 1)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: 1. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.

2. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению.
3. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.

1.5.1. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. (А3: 2, СРС: 2)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: 1. Особенности подготовки к переговорам.

2. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров.
 3. Стратегии поведения в деловых переговорах: 1. Выиграл-проиграл; 2. Проиграл-выиграл;
 4. Проиграл-проиграл; 4. выиграл-выиграл или сделка отменяется.
 5. Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений.
- Проведение деловой игры.

1.6.1. Деловые переговоры. Особенности, форматы переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах. (АЗ: 2, СРС: 2)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: Содержание занятия:

1. Различия в использовании жестов, прокосновений, зрительных контактов, пространственном положении собеседников в различных странах.
2. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура Англии, Франции, Германии.
3. Национальные особенности делового общения. Североамериканская деловая культура Соединенных Штатов Америки.
4. Деловая культура Востока и арабских стран. Япония. Китай.

1.7.1. Межкультурные коммуникации в деловых переговорах: традиции и культурные особенности. (АЗ: 2, СРС: 0)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: Содержание занятия:

1. Особенности официально-деловой речи.
2. Язык служебных документов.
3. Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, анкета, отчет.

1.8.1. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов.

Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме (АЗ: 4, СРС: 0)

Форма организации: Практическое занятие

Описание: 1. Деловые письма: правила оформления.

2. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем.
3. Международные письма.
4. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

3.5.Лабораторные работы

Не предусмотрено учебным планом.

3.6.Содержание лабораторных работ

3.7.Курсовые работы и проекты по дисциплине

3.8.Промежуточная аттестация

1.

Прикрепленные файлы: Перечень контрольных вопросов к дифференцированному зачету.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	Документационное обеспечение делового общения.	Вопросы для СРС

Задания для самостоятельной работы обучающихся:

№ п/п	Раздел дисциплины	Задания для самостоятельной работы
1	Общение и Деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. Коммуникативная сторона общения.	Сбор информации для участия в дискуссии; подготовка к практической работе по решению бизнес-ситуаций по деловому бизнес общению.
2	Общение как взаимодействие. Общение как восприятие.	Сбор информации для участия в дискуссии; подготовка к практической работе по решению бизнес-ситуаций по деловому бизнес общению.
3	Невербальное общение.	Сбор информации для участия в дискуссии
4	Этика делового общения	Сбор информации для участия в дискуссии; подготовка к практической работе по решению бизнес-ситуаций по деловому бизнес общению.
5	Формы устных деловых коммуникаций.	Сбор информации для участия в дискуссии; подготовка к практической работе по решению бизнес-ситуаций по деловому бизнес общению.
6	Национальные стили ведения переговоров.	Сбор информации для подготовки презентаций

7	Документационное обеспечение делового общения.	Презентации студентов на заданные вопросы: 1. Язык служебных документов. 2. Организационно-распорядительная документация. 3. Деловые письма.
---	--	---

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	ПКР-14	Способен проводить комплексный маркетинговый анализ продуктов, услуг.	Знать методы построения деловых коммуникаций. Знать основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания. Уметь проектировать межличностные, групповые и организационные коммуникации. Владеть навыками подготовки и редактирования текстов профессионального назначения. Владеть способами разрешения конфликтных ситуаций. Семестр - 1

Вопросы к промежуточной аттестации

«Деловые коммуникации»

1. Зачет с оценкой (1 семестр)

Прикрепленные файлы: Перечень контрольных вопросов к дифференцированному зачету.docx

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

а) основная литература:

1. Егоршин А.П. Деловые коммуникации: Учебник для вузов.- М.: Изд-во НИЭМ, 2020.
2. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебное пособие. – М.: Вузовский учебник, 2020.
3. Коваленко М.Ю. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для академического бакалавриата.-2 изд. перераб. и доп.- М .: Издательство Юрайт, 2015.- <https://biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D/delovye-kommunikacii#page/2>
4. Рыбкин А.Г., Эмих О. К. Стратегия сложных переговоров: Учебное пособие - М.: Инфра-М ,2021.
5. Горбачев Г., Пожарская А., Хоменко Р.Н. Договаривайся, а не говори.Техники управляемых переговоров:Практическое пособие.– М.: Питер,2019.

б)дополнительная литература:

1. Горчакова В.Г. Имидж. Искусство и реальность: Учеб.пособие для студентов вузов. – М.: Юнити –Дана, 2010.
2. Горчакова В.Г. Имиджелогия. Теория и практика: Учеб.пособие для студентов вузов.- М.: Юнити-Дана, 2011.
3. Жунусбек Меруерт Искусство разговаривать: 10 простых шагов. Как увлекать и убеждать слушателей.- М.: Интеллектуальная литература, 2021.
4. Основы управления персоналом: Учебное пособие / А.П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

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 "Рукоонт"	
ООО "Национальный цифровой ресурс "Рукоонт".	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.elsevier.com/locate/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.

Лекции:

Лекции построены на основе использования активных форм обучения: - лекция-беседа (преимущество лекции-беседы состоит в том, что она позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей студентов), - проблемная лекция (с помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: усвоение студентами теоретических знаний; развитие теоретического мышления; формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста. На каждой лекции применяется сочетание этих форм обучения в зависимости от подготовленности студентов и вопросов, вынесенных на лекцию. Присутствие на лекции не должно сводиться лишь к автоматической записи изложения предмета преподавателем. Более того, современный насыщенный материал каждой темы не может (по времени) совпадать с записью в тетради из-за разной скорости процессов – мышления и автоматической записи. Каждый студент должен разработать для себя систему ускоренного фиксирования на бумаге материала лекции. Поэтому, лектором рекомендуется формализация записи посредством использования общепринятых логико-математических символов, сокращений, алгебраических (формулы) и геометрических (графики), системных (схемы, таблицы) фиксаций изучаемого материала. Овладение такой методикой, позволяет каждому студенту не только ускорить процесс изучения, но и повысить его качество, поскольку успешное владение указанными приемами требует переработки, осмысления и структуризации материала.

Семинарские занятия:

В качестве оценочных средств на протяжении семестра используется тестирование, презентации, дискуссии, решение бизнес - ситуаций. Промежуточная аттестация проводится в

форме зачета. Тестовые задания могут формироваться как в форме, используемой в федеральном электронном Интернет-тестировании, так и в оригинальной авторской форме с открытыми вариантами ответов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе, доступ к которой предоставлен студентам.

Методические рекомендации к заданиям:

Самостоятельная работа студентов направлена на решение следующих задач: выработка навыков ведения различных типов деловых переговоров, в зависимости от целей и особенностей собеседников; международного и межкультурного этикета; освоение способов развития и формирования коммуникативных способностей личности; приобретение практических навыков ораторского искусства, деловой речи и речевого этикета, развитие и реализации аналитических способностей.

Для решения поставленных задач студентам рекомендуются к изучению нормативно-законодательная база, теоретические труды отечественных и зарубежных ученых в сфере деловых коммуникаций, делового общения, этике делового общения. Результаты работы с литературой обсуждаются на практических занятиях, посвященных правилам подготовки и проведения деловых бесед, переговоров и пр. форм. Студенты выполняют задания, самостоятельно общаясь с учебной, справочной литературе, изданиям по деловому общению, международной нормативно-правовой базе и нормативно-правовой базе Российской Федерации. Проверка выполненных заданий осуществляется как на практических занятиях с помощью устных выступлений студентов и их коллективного обсуждения, так и с помощью самостоятельных (контрольных) работ. Для развития и совершенствования коммуникативных способностей студентов организуются специальные учебные занятия в виде «деловых игр», «бизнес-ситуаций», при подготовке к которым студенты заранее распределяются по группам. Одним из видов самостоятельной работы студентов является подготовка презентаций по предложенным темам объемом 8 – 12 слайдов.

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:

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине обучающимся предоставляется возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа к электронной библиотечной системе ЭБС:

1. Znanium
2. Юрайт (biblio – onlian)
3. Лань (Loan book.ru)
4. e-Library (<http://elibrary.ru>);

5. НТБ МАИ

6. ФГБУ «РГБ»

из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет».

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционные занятия

1. Комплект электронных презентаций/слайдов,

2. Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук)

Практические занятия

Компьютерный класс,

Презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук),

Пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

Аннотация рабочей программы

Дисциплина Деловые коммуникации 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: ПКР-14.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с: •овладением навыками ведения различных типов деловых переговоров, в зависимости от целей и особенностей собеседников; международного и межкультурного этикета;

•овладением знаниями в области и формирования коммуникативных способностей личности;

•овладением практическими навыками ораторского искусства, деловой речи и речевого этикета.

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (18 часов), лабораторные (0 часов) занятия и (36 часов) самостоятельной работы студента.

Прикрепленные файлы

Вопросы СРС.docx

1. Этика и мораль как основные характеристика общества.
2. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека и нравственного воспитания.
3. Назовите основные формы делового общения.
4. Что значит прямое общение.
5. Назовите основные правила поведения в общественных местах.
6. Перечислите виды приемов в деловом общении.
7. Охарактеризуйте роль жестикуляции в деловом общении.
8. Прием: официальный, неофициальный, дипломатический.
9. Деловой завтрак, чай, бокал шампанского, барбекю.
10. Деловой обед, деловой ужин, обед-буфет, журфикс.
11. Деловой прием. Дневные и вечерние приемы. Порядок подготовки и встречи гостей. Поведение, внешний вид.
12. Тактичность и бестактность. Деликатность.
13. Специфика деловой беседы (виды деловых бесед, типы собеседников, беседа как средство разрешения конфликта и т.д.),»
14. Специфика деловых переговоров (правила ведения переговоров, рекомендации при работе с партнером; протокольные мероприятия при проведении переговоров и т.д.).»
15. Основные техники ведения переговоров:
16. Методы ведения переговоров (классификация Кубышкина).
17. Тактические приемы ведения переговоров.
18. Деловой телефонный разговор.
19. Ведение делового совещания.
20. Особенности национальной этики и партнерских отношений.
21. Различия в использовании жестов, прикосновений, зрительных контактов, пространственном положении собеседников в различных странах?
22. Национальная специфика дистанций.
23. Специфика международного этикета.
24. Специфика межрелигиозного этикета.

Перечень контрольных вопросов к дифференцированному зачету.docx

Перечень контрольных вопросов к дифференцированному зачету:

1. Деловые коммуникации: понятие, специфика, структура.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Общение как взаимодействие.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Основные правила приветствия.
6. Основные правила рукопожатия.
7. Знакомство: основные правила и особенности.
8. Правила поведения в общественных местах.
9. Прием: официальный, неофициальный, дипломатический.
10. Деловой завтрак, чай, бокал шампанского, барбекю.
11. Деловой обед, деловой ужин, обед-буфет, журфикс.
12. Жесты: основные правила и особенности.
13. Ноги и ступни в положении стоя.
14. Походка: основные правила и особенности.
15. Ноги и различные способы посадки.
16. Осанка, плечевой пояс и верхняя часть тела, голова
17. Направление взгляда, визуальные контакты.
18. Столы и способы размещения за ними.
19. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения. Смех и улыбка: основные правила и особенности.
20. Деловая беседа: понятие, функции, этапы.
21. Подготовительные мероприятия и начало деловой беседы. Информирование присутствующих.
22. Обоснование выдвигаемых положений: методы аргументации.
23. Спекулятивные методы аргументирования.
24. Способы аргументирования. Правила убедительной аргументации.
25. Завершение беседы. Приемы ускорения.
26. Переговоры: понятие, порядок ведения, подготовка к переговорам.
27. Интерьер офиса.
28. Методы подготовки к переговорам и этапы ведения переговорного процесса.
29. Техника ведения переговоров: позиционный торг.
30. Техника ведения переговоров: метод принципиальных переговоров.
31. Методы ведения переговоров (классификация Кубышкина).
32. Тактические приемы ведения переговоров.
33. Деловой телефонный разговор: основные правила и особенности.
34. Ведение делового совещания: основные правила и особенности.
35. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, французский, немецкий.
36. Национальные стили ведения переговоров: японский, южнокорейский, китайский, арабский.
37. Национальные стили ведения переговоров: итальянский, испанский, шведский, российский.
38. Письменная коммуникация в структуре делового общения.
39. Социально-психологические проблемы деловых отношений.
40. Речь в межличностных, общественных и деловых отношениях.
41. Логические и психологические приемы полемики.
42. Особенности телефонной коммуникации.
43. Управление деловыми конфликтами.
44. Факторы успеха в проведении делового совещания.
45. Методы стимулирования творческого мышления специалистов.
46. Методы генерирования идей.
47. Критика в деловой коммуникации.

48. Ролевые функции в деловом взаимодействии.
49. Контроль и оценка деловых контактов.
50. Глоссарий по теме «Деловое общение».

Тест 1.docx

Тесты по курсу «Деловые коммуникации» к разделу «Общение и Деловые коммуникации: сущность, структура, виды, функции. Коммуникативная сторона общения».

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процессе взаимодействия
- г) личной сфере

2. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

3. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого
- г) представление себя другому

4. Служебные контакты должны строиться на:

- а) партнерских отношениях
- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

5. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное
- б) письменное
- в) устное деловое общение
- г) приказное

6. Устные виды делового общения разделяются на:

- а) монологические
- б) групповые
- в) письменные
- г) печатные

7. Переговоры – обсуждение с целью:

- а) приятного времяпрепровождения
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывание своих условий сделки

8. Письменные виды делового общения – это:

- а) отчет
- б) справка
- в) докладная
- г) объяснительная записка
- д) служебные документы

9. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в:

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) конфликтности

10. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) приказы подчиненного для руководителя
- г) требования руководителя к высшему управленческому звену

11. Общение – всегда есть диалог:

- а) одного человека с другим
- б) наедине с собой
- в) человека с машиной
- г) технических устройств

12. Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

- 1) информационное содержание коммуникации;
- 2) обязательность контактов всех участников коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) выражение эмоционального состояния участников коммуникации;
- 5) ситуативные ограничения.

13. Коммуникация – это

- 1) обмен идеями;
- 2) общение;
- 3) трансляция информации через средства технической связи;
- 4) стилистическое оформление речи.

14. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

- 1) инструментальная;
- 2) поэтическая;
- 3) интегративная;
- 4) магическая;
- 5) функция социального контроля.

15. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

- 1) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- 2) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;
- 3) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

16. Трудности эффективного слушания возникают из-за:

- 1) низкой техники чтения;
- 2) отключения внимания;
- 3) незнания законов построения речи.

17. Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

- 1) менее 45 см;
- 2) 45 см - 120 см;
- 3) 1,2 м – 3,5 м;
- 4) Более 3,5 м.

18. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

- 1) ориентированность на общую информацию;
- 2) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки);
- 3) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;
- 4) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;

5) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

19. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

- 1) занимает лидерские позиции в коллективе;
- 2) является «поставщиком» свежих идей;
- 3) чаще других контактирует с внешней средой;
- 4) контролирует потоки сообщений в организации;
- 5) находится на пересечении информационных потоков.

20. Деловая коммуникация – это

- 1) информационно-целевое общение;
- 2) управленческое общение;
- 3) предметно-целевое общение;
- 4) «зондирующее» общение.

21. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

- 1) каковы предположения о целях собеседника;
- 2) каким образом избежать обозначения собственной цели;
- 3) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;
- 4) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;
- 5) насколько раскрывать свои позиции.

22. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

- 1) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем;
- 2) использует приемы военной тактики;
- 3) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;
- 4) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

23. Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- 1) призыв к действию;
- 2) постановка вопроса;
- 3) моделирование ситуации, вызывающей смех;
- 4) перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- 5) цитирование.

24. Телефон – это техническое средство:

- 1) информирования;
- 2) обслуживания;
- 3) демонстрации.

25. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

- 1) информационная;
- 2) волюнтаристическая (воздействия);
- 3) аккумулятивная (накопления информации).

Проблемные ситуации к практическим занятиям по разделам 2,4,5,6..docx

Проблемные ситуации к практическим занятиям по разделам 2,4,5,6.

1. Упражнение на понимание влияния восприятия на формирование отношений и установок на поведение. Получение личного опыта в учебных ситуациях понимания, что, изменяя восприятие человеком ситуации и его отношения к ней, можно изменить его поведение и влиять на него.
2. К декану факультета пришли студенты, выражающие недовольство сбоем 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.
3. 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.
4. 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.
5. Ежегодное собрание акционеров. Вы выступаете с предложением о снижении уровня выплат дивидендов в этом году и использовании этих средств на развитие предприятия в связи с запуском новых продуктов.
6. Ваши заместители (подчиненные) выполняют порученные задания не так, как это сделали бы вы, на ваши замечания не реагируют, продолжая работать по-своему. Как поступать в подобном случае?
7. Вы линейный руководитель, вышестоящее руководство постоянно перегружает вас и ваш отдел работой. Вы не можете отказать. Это начинает сказываться на атмосфере в вашем отделе, падает качество работы, сотрудники жалуются, многие стали часто болеть. Ясно, что нужно отказаться от чрезмерной нагрузки или расширить отдел, но как это объяснить руководству?

8. Группа сотрудников (либо один из них) грубо высказали несогласие, и даже недовольство вашими распорядительными действиями. Что следует предпринять?

Примерный перечень тем для проведения дискуссий.docx

Примерный перечень тем для проведения дискуссий:

1. Общение как межличностное взаимодействие.
2. Основные стили поведения и действия: ритуальный, манипулятивный и гуманистический.
3. Эмоциональная основа межличностных отношений.
4. Межкультурное общение, диалог культур.
5. Культурный шок.
6. Тактики поведения и типы взаимодействия.
7. Теории межличностного взаимодействия.
8. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения.
9. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.
10. Общение как восприятие (перцептивная сторона общения).
11. Пунктуальность. Отношение к пунктуальности в разных странах.
12. Правила поведения в общественных местах
13. Комплимент в деловых отношениях.
14. Тактичность и бестактность. Деликатность.
15. Правила приветствия для мужчин.
16. Правила приветствия для женщин.
17. Роль головного убора в приветствии.
18. Поцелуй руки, поклон, рукопожатие в приветствии.
19. Основные правила делового приветствия.
20. Визитная карточка как эффективный инструмент коммуникации.
21. Этикет визитных карточек. Специфика обмена визитными карточками.
22. Общепринятые формы обращения.
23. Деловой стиль одежды: business formal, business general. Офисный стиль одежды smart casual.
24. Содержания понятий «хорошие» и «дурные» манеры. Манеры и интеллигентность. Условия хороших манер.
25. Составление меню.
26. Сервировка стола.
27. Подготовка тостов и речей (на приемах с рассадкой).
28. Составление схемы и порядка проведения приема.

- 29.** Телефонный этикет: ответы на звонок, начало и окончание разговора, подготовка к разговору, время звонка. Мобильный этикет.
- 30.** Этические аспекты начала и окончания рабочего дня, содержания своего рабочего места.
- 31.** Межкультурное общение, диалог культур. Культурный шок.
- 32.** Тактики поведения и типы взаимодействия.
- 33.** Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов.
- 34.** Организационно-распорядительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, анкета, отчет.
- 35.** Деловые письма: правила оформления. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.