

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костылева Татьяна Александровна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 08.11.2024 10:40:58
Уникальный программный ключ: 9eb8208ad98201234f464200700cb8ba94333b66

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Югорский государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Коммуникации в деловой среде

Направление подготовки (специальности): *21.05.06 Нефтегазовая техника и технологии*

Профиль: *Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений*

Форма обучения

Очная

Квалификация выпускника

Горный инженер

(специалист)

2025 год набора

Виды работ	Объём занятий по семестрам, час										Итого
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Лекции				10							10
Практические (семинарские занятия)				20							20
Самостоятельная работа				78							78
Форма контроля				Зачёты							-
Итого:				108							108
з.е.				3							3

Ханты-Мансийск, 2024 год
(город)

Предисловие

1. Программа разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) *21.05.06 Нефтегазовые техника и технологии* утвержденного № 27 от 11.01.2018 года.

2. Разработчик(и):

Кандидат экономических
наук

ученая степень, ученое звание
(при наличии)

(подпись)

Е. О. Астапенко

(И. О. Фамилия)

3. Согласовано:

Руководитель
образовательной
программы по
направлению подготовки
21.05.06 Нефтегазовые
техника и технологии

(подпись)

Т. И. Романова

(И. О. Фамилия)

4. Утверждаю:

Руководитель
структурного
подразделения
Центр образовательного
инжиниринга

(подпись)

И. Д. Лебедева

(И. О. Фамилия)

Документ подписан простой электронной подписью в
электронной информационно образовательной среде
Elios 2.0 ФГБОУ ВО «ЮГУ»

Идентификатор документа: 40317



Подписант
 Астапенко Елена Олеговна
 Романова Татьяна Ивановна
 Лебедева Илона Дмитриевна

1 Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование значимой для определенных личностных и/или профессиональных потребностей, приоритетов и перспектив развития обучающегося способности к осуществлению эффективных коммуникаций в деловой среде.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1 учебного плана, модуля «Дисциплины по выбору ДВ-5 (модуль саморазвития 2)».

3 Формируемые компетенции обучающегося

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции), достижение которых обеспечивает дисциплина		Планируемые результаты (соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенции)
код компетенции	наименование компетенции	
УК-6	<i>Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни</i>	<i>УК-6.2 З-1: Имеет базовые знания в отдельной сфере, выбранной для целей саморазвития. УК-6.2 У-1: Умеет применять инструменты самооценки для выстраивания траектории саморазвития в системе непрерывного образования. УК-6.2 В-1: Имеет практический опыт получения дополнительного образования для целей саморазвития.</i>

4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Тема	Трудоемкость по видам учебной работы, час					Код компетенции	Оценочные средства
		Занятия лекционного типа	Практические занятия	Лабораторные занятия	Консультации	Самостоятельная работа		
1	Введение в тему «Коммуникации в деловой среде». Общее представление о	1	2				УК-6.	Тест; Деловая и/или ролевая игра.

	деловой коммуникации. Понятия коммуникации и деловой коммуникации. Функции деловых коммуникаций. Основные элементы и закономерности деловой коммуникации. Структура и средства делового общения.							
2	Письменные деловые коммуникации. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация. Правила оформления деловых посланий. Деловые письма. Электронные коммуникации.	1	2			10	УК-6.	Тест; Проект; Творческое задание.
3	Устные деловые коммуникации. Соблюдение норм языка и культуры речи. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Приемы активного слушания. Технология телефонных бесед. Барьеры делового взаимодействия. Эмпатия.	1	2			10	УК-6.	Тест; Проект; Творческое задание.
4	Деловые переговоры. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.	1	2			10	УК-6.	Тест; Проект.

	Техники ведения переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.							
5	Современные подходы к организации деловых совещаний. Цели и условия эффективности деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение деловых совещаний. Регламент. Работа со сложными участниками. Роль ведущего в организации и ведении дискуссии. Способы активизации участников совещания. Правила ведения совещания. Требования к составлению протокола.	1	2			10	УК-6.	Тест; Проект; Творческое задание.
6	Публичные выступления в системе деловых коммуникаций. Методика и техника организации публичного выступления. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Техника продуктивной аргументации. Техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к	1	2			10	УК-6.	Тест; Эссе; Проект; Творческое задание.

	презентации и приемы проведения.							
7	Гибкие методы в деловых коммуникациях: Agile, Scram Приемы быстрого установления контакта. Техники эффективных коммуникаций. 2-х недельный деловой цикл – спринт. Scram-совещание. Ретроспектива спринта.	1	2			8	УК-6.	Тест; Проект; Творческое задание.
8	Этика и этикет деловых отношений. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.	1	2			8	УК-6.	Тест; Проект; Творческое задание.
9	Имидж современного делового человека. Понятие и функции имиджа в общении. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Внешний вид. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Речевые клише и сигналы успеха.		1				УК-6.	Тест; Эссе; Кейс-задача.
10	Нетворкинг как система формирования полезных деловых	1	2			8	УК-6.	Тест; Кейс-задача.

	связей. Первое впечатление. Визитная карточка. Поддержание и развитие связей. Продвижение своего бренда. Карьерный нетворкинг. Нетворкинг в социальных сетях.							
11	Управление деловыми коммуникациями. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в коллективе.	1	1			4	УК-6.	Тест; Кейс-задача.
Итого		10	20			78	–	

5 Образовательные технологии, используемые при различных видах учебной работы

№ темы	Образовательная технология
1	Игровые технологии
1,10	Технология портфолио
1-11	Интерактивные технологии
2-8	Технология проектного обучения
5,7,9	Технология развития критического мышления

6 Методические материалы по освоению дисциплины

Электронная информационно - образовательная среда представлена личным кабинетом, расположенным по ссылке <https://itport.ugrasu.ru>, электронной библиотечной системой <https://lib.ugrasu.ru>, электронным каталогом Научной библиотеки ЮГУ <https://irbis.ugrasu.ru> и системой дистанционного обучения.

Методические материалы для обучающихся представлены в электронном виде в системе Moodle по ссылке <http://eluniver.ugrasu.ru>.

Методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

6.1 Методические указания к занятиям лекционного типа

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать его научно-педагогическому работнику на консультации, на практическом занятии.

6.2 Методические указания к практическим занятиям

Целью практических занятий является закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков. Методические рекомендации по каждой практической работе имеют теоретическую часть, подготовленную отдельно, или указание на источник, необходимый для подготовки к соответствующему практическому занятию, с необходимыми для выполнения работы формулами, пояснениями, таблицами и графиками; алгоритм выполнения заданий. Практические задания сочетаются с теоретическими знаниями. Проведению практического занятия как правило предшествует самостоятельная работа обучающегося.

6.3 Методические указания к самостоятельной работе

В рамках самостоятельной работы обучающийся знакомится с рабочей программой, особое внимание должно уделяться целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Анализируется конспект лекций, ведется подготовка ответов к контрольным вопросам, просматривается рекомендуемая литература, используются аудио-видеозаписи по заданной теме, решаются расчетно-графические задания, задачи по алгоритму и др.

7 Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплин (модулей). Для осуществления процедуры текущего контроля успеваемости обучающихся НПП создаются оценочные материалы (фонды оценочных средств), позволяющие оценить достижение запланированных результатов обучения и уровень сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация обучающихся производится в дискретные временные интервалы НПП, обеспечивающими реализацию дисциплины в форме: зачёты.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся предполагает предоставление студентам методических рекомендаций по изучению дисциплины, учитывающих особенности ее построения, освоения, преподавания и представлено как электронный учебно-методический комплект документов по дисциплине, размещено в системе управления обучением «Moodle» (сайт Университета по ссылке <http://eluniver.ugrasu.ru>) и/или в других системах управления обучением электронной информационно-образовательной среды Университета.

Обучение и контроль обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

7.1 Технологическая карта дисциплины 4-й семестр

№ п/п	Название темы	Максимальное количество баллов
Обязательный уровень (текущая аттестация)		
1	Введение в тему «Коммуникации в деловой среде». Общее представление о деловой коммуникации. Понятия коммуникации и деловой коммуникации. Функции деловых коммуникаций. Основные элементы и закономерности деловой коммуникации. Структура и средства делового общения.	6
2	Письменные деловые коммуникации. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация. Правила оформления деловых посланий. Деловые письма. Электронные коммуникации.	6
3	Устные деловые коммуникации. Соблюдение норм языка и культуры речи. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Приемы активного слушания. Технология телефонных бесед. Барьеры делового взаимодействия. Эмпатия.	6
4	Деловые переговоры. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров. Техники ведения переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов.	6
5	Современные подходы к организации деловых совещаний. Цели и условия эффективности деловых совещаний. Подготовка, организация и проведение деловых совещаний. Регламент. Работа со сложными участниками. Роль ведущего в организации и ведении дискуссии. Способы активизации участников совещания. Правила ведения совещания. Требования к составлению протокола.	6
6	Публичные выступления в системе деловых коммуникаций. Методика и техника организации публичного выступления. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Техника продуктивной аргументации. Техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и приемы проведения.	6
7	Гибкие методы в деловых коммуникациях: Agile, Scram. Приемы быстрого установления контакта. Техники эффективных коммуникаций. 2-х недельный деловой цикл – спринт. Scram-совещание. Ретроспектива спринта.	6
8	Этика и этикет деловых отношений. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.	5
9	Имидж современного делового человека. Понятие и функции имиджа в общении. Ценностные функции имиджа.	5

	Современная типология имиджа. Внешний вид. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Речевые клише и сигналы успеха.	
10	Нетворкинг как система формирования полезных деловых связей. Первое впечатление. Визитная карточка. Поддержание и развитие связей. Продвижение своего бренда. Карьерный нетворкинг. Нетворкинг в социальных сетях.	10
11	Управление деловыми коммуникациями. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в коллективе.	8
		70
Обязательный уровень (промежуточная аттестация)		
12	Зачёты	30
		30
Итого		100
Дополнительный уровень		
13	Индивидуальное задание (реферат, эссе, презентация)	5
14	Научно-практическая статья (с докладом и без доклада)	10
		15

Шкала оценивания результатов по балльной системе (зачёты):
Зачтено с 50 по 100 баллов;
Не зачтено с 0 по 49 баллов.

7.2 Примерные тестовые задания

1. Укажите правильный вариант
 1. вопреки мнения администрации
 2. вопреки мнению администрации
2. Укажите правильно построенное словосочетание
 1. проект заслуживает одобрения
 2. проект заслуживает одобрение
3. Закончите предложение, начинающиеся с деепричастного оборота
Закончив доклад, ...
 1. я передал его директору
 2. нужно передать его директору
 3. мне стало спокойно на душе
 4. он был передан директору
4. Укажите словосочетание с правильными формами имен числительных
 1. более пятидесяти одного процента опрошенных
 2. более пятьдесят одного процента опрошенных
5. Буква "О" пишется в словах:
 1. дем...графия
 2. вл...жить средства
 3. ср...внить показатели

4. бл...кнот
6. Выберите формы поведения, недопустимые в общении с коллегами:
 1. позитивность;
 2. излишняя эмоциональность;
 3. уважительность;
 4. недобросовестная конкуренция;
 5. интриги в отношении сослуживцев с целью самореализации и карьерного продвижения;
 6. честность.
7. Общение в сети Интернет относится к форме общения
 1. устной
 2. письменной
8. Обязательного ответа требует
 1. письмо-запрос
 2. сопроводительное письмо
 3. письмо-предложение
 4. письмо-напоминание
9. Этикетная формула разрешите представиться обычно используется в ... ситуации
 1. полуофициальной
 2. неофициальной
 3. официально-деловой
 4. любой
10. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение
 1. товарищи
 2. уважаемые коллеги
 3. граждане
 4. дорогие друзья

7.3 Примерная тематика эссе

1. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
2. Языковое своеобразие деловой переписки
3. Деловая коммуникация в Интернет: за и против
4. Взаимное доверие как основа деловой этики
5. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур

7.4 Примерные темы деловых и/или ролевых игр

Деловая игра «Переписка», mind-карта

Обучающиеся делятся на команды по 5-6 человек. Каждая команда – это организация. Между организациями необходимо наладить взаимодействие, чтобы построить дом и сдать его точно в срок, пройдя все необходимые процедуры согласования. Все согласования происходят только письменно. Необходимо писать письма в разные инстанции, отработывая навык письменной коммуникации и делового письма. Среди раздаточных материалов с условиями игры, ролями, заданиями для всех организаций, есть

пример клише, как писать деловые письма. С помощью словесных клише составьте письмо-сообщение, письмо-просьбу, сопроводительное письмо от имени Вашей организации, организации-партнеру.

Содержательный признак	Основные формы клише
<i>Начало письма</i>	Сообщаем, что... В соответствии с... Ссылаясь на... Рады сообщить... Мы узнали из Вашего письма... Мы с сожалением узнали... В дополнение к...
<i>Просьба</i>	Мы будем (чрезвычайно) благодарны, если Вы... Просим сообщить нам...
<i>Подтверждение</i>	Подтверждаем получение Вашего... Мы получили... Подтверждая... Рады подтвердить... В подтверждение нашего...
<i>Связующие элементы</i>	В связи с Вашей просьбой... В случае Вашего отказа... В случае неуплаты... В связи с этим... В сложившихся обстоятельствах... В связи с вышеизложенным... В соответствии с заключенным договором... Мы были бы рады иметь возможность...
<i>Окончание письма</i>	Мы хотели бы заверить Вас... Будем признательны за быстрое выполнение нашего заказа... Ожидаем Вашего подтверждения... Просим сообщить нам...

1. Mind-карта на текущий месяц
Изучите алгоритм составления интеллект-карт (автор Тони Бьюзен), скачав презентацию к практикуму. Составьте интеллект-карту на текущий месяц года, включив в нее ключевые моменты из Вашей жизни.
2. Соблюдайте иерархию мыслей.
3. В центре – самый главный вопрос/тезис/мысль. Графические образы (рисунки, пиктограммы) приветствуются.
4. Придавайте изображениям, блокам, лучам объем. Так карта легче воспринимается.
5. Оставляйте расстояние между блоками, не городите частокол из лучиков.
6. Если нужно подчеркнуть связь между элементами, используйте линии, стрелочки, одинаковые цвета.
7. Выражайте мысли кратко и ясно. Простой шрифт, одно ключевое слово над соответствующей линией, главные линии плавные и более жирные, слова располагайте горизонтально.
8. Рисовать можно любым способом (используя готовые графические редакторы и программы для составления майн-карт) либо вручную.
9. Если карта нарисована от руки, сфотографируйте/отсканируйте ее и прикрепите в системе дистанционного обучения.
10. Обязательно подпишите свою работу.

7.5 Примерные задания для кейс-задач

Кейс 1. Оцените оправданность использования иноязычных слов в следующих предложениях. Замените эти слова соответствующими синонимами.

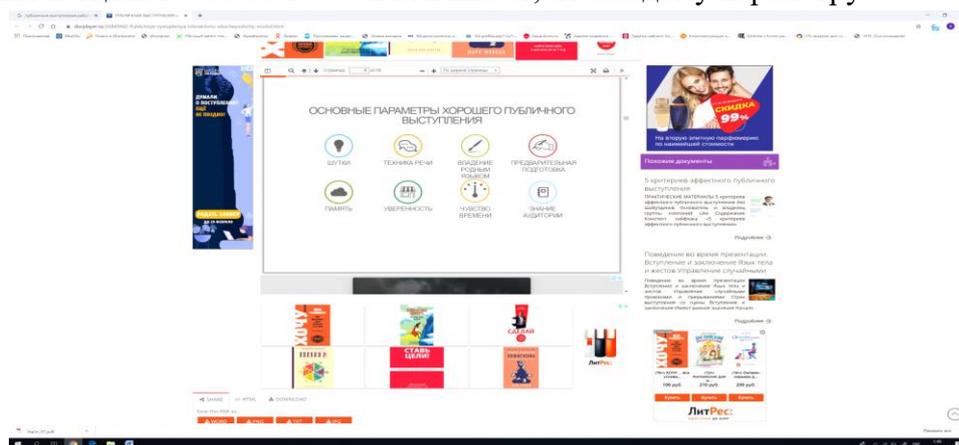
1. Среди собравшихся преваляровали представители молодежи.
2. Профсоюзы делают сильный акцент на культурную работу.
3. Журналист конфиденциально рассказывал коллегам, что поменял вопросы интервью, потому что последние импонировали его собеседнику.
4. Общее внимание привлекал новый анонс, вывешенный на входной двери учреждения.
5. Нельзя negliжировать своими обязанностями.
6. Новый сезон открывает большие возможности для дальнейшей эволюции отдельных видов спорта.
7. Строительство средней школы, начатое весной, форсируется ускоренными темпами.
8. Оратор говорил весьма напыщенно, что произвело на аудиторию негативный эффект.

Занесите данные в таблицу

№ предложения	Иноязычное слово	Синоним (русское слово)
1		
2		
3		
4		
5		

Кейс 2. Основные параметры хорошего публичного выступления

Рассмотрите параметры публичного выступления. Вспомните свое последнее выступление и оцените его по 10-бальной шкале, по каждому параметру.



Исходя из полученных баллов, выявите свои сильные и слабые стороны как оратора. Что необходимо, чтобы улучшить свои ораторские качества? Спланируйте 3 мероприятия по внедрению данного плана в Вашу жизнь, обосновав каждый пункт плана.

Кейс 3. Суждение о деловом поведении. Цель упражнения: выработать навыки описательного поведения. В ситуациях, когда мы оцениваем действия других или когда один противопоставляет себя другому, все зависит от того, какие слова сказаны и какие невербальные средства использованы.

Описание поведения: что можно и чего нельзя.

Можно	Нельзя
1. Действовать на основе установки «Я – хороший, ты – хороший».	1. Считать, что другие – «не хорошие».
2. Описывать то, что другой человек действительно делает. Пример: «Ты перебивал клиента».	2. Комментировать то, каким этот человек является в вашем воображении. Пример: «Ты был груб с клиентом».
3. Употреблять наречия, описывая отдельные действия. Пример: «Он громко разговаривал на совещании».	3. Употреблять прилагательные как ярлыки. Пример: «Он вообще слишком говорливый».
4. Описывать именно то, что имело место. Пример: «Когда мы не приходим к согласию относительно подхода к решению проблемы, она так и останется неразрешенной».	4. Использовать для описания происходящего осуждающие ярлыки. Пример: «Не могу поверить, что ты можешь быть таким упрямым».

Инструкция: используя в качестве модели вышеприведенные критерии, измените высказывания так, чтобы в них не было «ярлыков» и чтобы они представляли собой объективное описание того, что имело место в действительности.

1. «Сергей, ты слишком навязчив»
2. «Александр, твои торговые агенты, все хотят быть в центре внимания»
3. «Иван, ты становишься упрямым»
4. «Владимир, ты грубиян»

Кейс 4. Анализ конфликтной ситуации. Вспомните одну конфликтную ситуацию в своей профессиональной деятельности, участником или свидетелем которой Вы были. Заполняя таблицу, проанализируйте выбранную Вами конфликтную ситуацию, ответив на следующие вопросы:

1. Опишите кратко ситуацию конфликта (при описании используйте безличные формы: сотрудник А., руководитель Б., гражданин В. и т.д.)
2. К какому типу конфликтов Вы его отнесете (по причинам, участникам, степени открытости, последствиям)
3. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?
5. Составьте рекомендации по разрешению конфликта.
6. Анализ конфликтной ситуации по типам (подчеркните/выделите нужное, либо впишите свои варианты).

Типы конфликта	Характеристики конфликта			
	конфликт целей	конфликт взглядов	чувственный конфликт	пустой конфликт
По участникам	руководитель – вышестоящий руководитель	руководитель – подчиненный	коллега – коллега	служащий – гражданин

По степени открытости	открытый		скрытый	
По последствиям	конструктивный	Быстроразрешимый	деструктивный	трудноразрешимый
Другое				

1. Кто был инициатором конфликта?
2. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом? (поясните свой ответ)
3. Составьте рекомендации по разрешению описанного конфликта.

7.6 Примерные темы проектов

1. Бизнес-хаки деловых коммуникаций
2. Сценарий выездного тимбилдинга компании
3. Приемы и способы работы со сложными участниками общения
4. Эффективное совещание по методу Scram.
5. Вредные советы: как не надо выступать.
6. Рекомендации по нетворкингу.
7. Стиль современного делового человека.
8. Приемы активного слушания.
9. Переговоры с монстрами: находки в деловых переговорах.
10. Методы преодоления страха устного общения.

7.7 Примерные темы творческих заданий

1. Упражнение. Сопоставьте определение

Понятие/термин	Определение
Деловое общение	межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений
Деловая беседа	обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон
Деловые переговоры	коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений

2. Упражнения на снятие напряжения перед важным выступлением

Упражнение «Страхни». Необходимое время 3-5 минут.

Цель: избавиться от напряжения.

Инструкция: встаньте так, чтобы вокруг Вас было достаточно места, и начните отряхивать ладони, локти и плечи. При этом представляйте, как всё неприятное – плохие чувства, тяжелые заботы и дурные мысли о самих себе – слетает с Вас, как с гуся вода. Затем отряхните свои ноги от носков до бедер. А затем потрясите головой. Представьте, что

весь неприятный груз с Вас спадает, и Вы становитесь, всё бодрее и веселее, будто заново родились.

3. Упражнение «Снимаем мышечное напряжение»

Необходимое время 3-5 минут. Цель: управление состоянием мышечного напряжения и расслабления.

Инструкция: встаньте, закройте глаза, руки поднимите вверх. Представьте, что Вы – сосулька или мороженое. Напрягите все мышцы своего тела. Запомните эти ощущения. Замерьте в этой позе на 1 минуту. Затем представьте, что под воздействием солнечного тепла Вы начинаете медленно таять. Расслабляйте постепенно кисти рук, затем мышцы плеч, шеи, корпуса, ног и т.д. Запомните ощущения в состоянии расслабления. Выполняйте упражнение до достижения оптимального психоэмоционального состояния.

4. Проговаривание скороговорок

Необходимое время 1-2 минуты. Цель: настроить голос, снять волнение.

В течение 1-2 минут попробуйте проговорить известные Вам скороговорки: тридцать шесть и шесть; проворонила ворона вороненка; от топота копыт пыль по полю летит и т.д. Проговаривание скороговорок настраивает речевой аппарат на важное выступление, снимает мышечное напряжение лицевых мышц, поднимает настроение, отвлекая от волнения.

5. Тренинг по бесконфликтному поведению. Состоит из различных ситуаций, например: Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него его работу».

Есть ли здесь нарушение этики?

Как вести себя руководителю?

7.8 Примерный список вопросов, задаваемых на зачете

1. Назовите функции и основные виды общения.
2. Что такое коммуникативная компетентность?
3. Какую роль играют этические нормы в деловом общении?
4. Каковы мотивы поведения человека в ситуациях делового общения?
5. В чем заключаются основные проблемы межличностного общения?
6. Как характеризуется общение в рабочей группе?
7. Назовите виды конфликтов, структуру конфликта.
8. Какие стили разрешения конфликта существуют, какие из них предпочтительнее?
9. Как управлять конфликтом?
10. Что такое деловой этикет? Назовите «золотое правило» общения.
11. Что такое этический кодекс?
12. Каковы правила приветствия, представления, извинения?
13. Каковы правила поведения в общественных местах: на улице, в транспорте, в кафе, театре?
14. Как создать положительную деловую репутацию?
15. Как научиться выступать публично?
16. Каковы пути внедрения этических принципов в деятельность организаций?
17. Как вести себя с конфликтной личностью?

18. Каковы барьеры в общении и пути преодоления барьеров.
19. Что такое нетворкинг?
20. Назовите основные принципы управления коммуникациями.

8 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1 Перечень учебной литературы

Наименование печатных и (или) электронных учебных изданий, методические издания, периодические издания по всем входящим в реализуемую образовательную программу учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) в соответствии с рабочими программами дисциплин, модулей, практик		Количество экземпляров	Обеспеченность студентов учебной литературой (экземпляров на одного студента)
Электронные учебные издания, имеющиеся в электронном каталоге электронно-библиотечной системы	Спивак, Владимир Александрович. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва : Юрайт, 2024. - 460 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей.	1	1
	Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Р. Р. Байтасов. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 256 с. - УДК 316.6 ББК 60.84я73.	1	1
	Ратников, Валентин Петрович. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников. - Москва : Юрайт, 2022. - 459 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей.	1	1

8.2 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные и электронно-библиотечные системы

№	Ссылка на информационный ресурс	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность
Электронно-библиотечные системы			
1	https://dlib.eastview.com	База данных «Ивис»	Авторизованный доступ
2	http://elibrary.ru	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Авторизованный доступ
3	https://urait.ru	Образовательная платформа Юрайт	Авторизованный доступ
4	http://znanium.com	ЭБС «Znanium»	Авторизованный доступ
5	https://e.lanbook.com	ЭБС «Лань»	Авторизованный доступ
6	http://diss.rsl.ru	Электронная библиотека диссертаций РГБ	Авторизованный доступ

Информационные справочные системы			
7	http://www.consultant.ru/	СПС КонсультантПлюс	Авторизованный доступ
Профессиональные базы данных			
8	http://garant.ugrasu.ru/	СПС Гарант	Авторизованный доступ

8.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе отечественного производства

MSDN(Open Value Subscription-Education Solutions Agreement);
 Антиплагиат.ВУЗ;

8.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.4.1 Учебная аудитория лекционного типа

компьютер/ноутбук, проектор, экран, учебная мебель, учебная доска

8.4.2 Учебная аудитория для проведения практических занятий

учебная мебель, учебная доска

8.4.3 Учебная аудитория для самостоятельной работы

учебная мебель, компьютеры с выходом в интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде