

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

Кафедра «Математическое моделирование, эконометрика и статистика»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Образовательная программа

38.03.05 Бизнес-информатика

Профиль подготовки

Технологическое предпринимательство

Электронный бизнес

Уровень высшего образования

бакалавриат

Форма обучения

очная

Статус дисциплины: базовая

Махачкала, 2018 год

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки **38.03.05 Бизнес-информатика** (уровень бакалавриата)

от «11» августа 2016г. № 1002

Разработчик: кафедра ММЭиС, Эфендиева И.С. к.э.н.

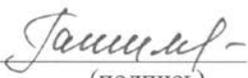
Рабочая программа дисциплины одобрена:

на заседании кафедры ММЭиС от «30» августа 2018г.,

протокол № 1

Зав. кафедрой  Джаватов Д.К.
(подпись)

На заседании Методической комиссии факультета управления
от «31» августа 2018 г., протокол № 1

Председатель  Гашимова Л.Г.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «31» августа 2018 г. 
(подпись)

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть образовательной программы бакалавриата по направлению 38.03.05 (080500.62) «Бизнес-информатика».

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой «Математическое моделирование, эконометрика и статистика».

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с изучением понятий коммуникации, деловой коммуникации, ее эффективности, коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общекультурных – ОК-6, ОК-7.

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекционные, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса, контрольных работ, рефератов, эссе, тестирования, презентаций, деловых игр и промежуточного контроля в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетные единицы, в том числе в академических часах 72 ч. по видам учебных занятий

Семестр	Учебные занятия						СРС	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
		Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации		
5	72	18		20			34	Зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины является изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение общих закономерностей, сходств и видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста: освоение навыков правильного общения и взаимодействия, понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Знания, полученные студентами по дисциплине «Деловые коммуникации» дают студентам расширенное представление о сущности и формах деловой коммуникации, вырабатывает навыки повышения личной эффективности: самоанализ, самоконтроль, управление межличностными отношениями, навыки деловой переписки, знание основ переговоров, умение общаться с представителями других культур, выбирать коммуникативную стратегию с учетом толерантного и эмпатического отношения к собеседнику.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части профессионального цикла.

Данная учебная дисциплина относится к обязательным дисциплинам направления 38.03.05 «Бизнес информатика». Данный курс формирует базовые представления об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий специалистов с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений.

Для успешного освоения данного курса студенты должны иметь базовые знания в области психологии, культурологии, русского языка, иностранных языков.

Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и безконфликтного делового общения, менеджмента, проектирование интернет маркетинга, организация электронной коммерции.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) .

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ОК-5	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма Уметь: различать вербальные и невербальные средства коммуникации, преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку Владеть: навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры
ОК-6	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и	Знать: основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникаций; функции и принципы общения; правовые

	культурные различия	и этические аспекты деятельности в коммуникативной среде; основные законы психологии. Уметь: устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников. Владеть: приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.
ОПК-2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность; готовность к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами	Знать: сущность и содержание переговорного процесса, как осуществляется подготовка к переговорам; социально-экономический климат коллектива, межличностные конфликты. Уметь: вести деловые переговоры, управлять коллективом, уметь находить решения в межличностных конфликтах. Владеть: тактиками ведения деловых переговоров; способностью управлять коллективом; деловыми качествами руководителя, а также деловыми навыками и умениями.

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы 72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины.

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (<i>по неделям семестра</i>) Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1 Деловое общение. Деловые коммуникации: понятие и эффективность									
1	Общение и его виды	5	1	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, подготовка реферата
2	Понятие деловой коммуникации	5	2-3	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях
3	Эффективность коммуникации	5	4-5	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях
4	Переговоры, как коммуникативный процесс	5	6-7	2	4			2	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях
5	Этика публичных выступлений	5	8-9	2	2			2	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, подготовка презентации, эссе
<i>Итого по модулю 1:</i>		36		10	12			14	Тестирование
Модуль 2. Деловые коммуникации в компьютерных сетях									
7	Организация коммуникации в	5	10-11	2	2			6	Опрос, оценка выступлений, подготовка

	сети Интернет								презентации
8	Деловая переписка	5	12-13	2	2			6	Опрос, оценка выступлений, деловая игра
6	Общение со СМИ	5	14-15	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, подготовка презентации, эссе
9	Дебаты с оппонентами	5	16-17	2	2			4	Опрос, оценка выступлений, деловая игра
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		8	8			20	Тестирование
	ИТОГО:	72		18	20			34	Зачет

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1. Деловое общение. Деловые коммуникации: понятие и эффективность

Тема 1. Общение и его виды.

Общение личное и массовое. Так ли мы говорим, как пишем? Монолог и диалог. Общение «глаза в глаза» и на расстоянии. Слова в общении и общение без слов. Символы и передаваемые смыслы. Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Культура понимания. Поведение в конфликтной ситуации. Формы и правила речевого этикета. Искусство ведения беседы. Язык эмоций.

Тема 2. Понятие деловой коммуникации.

Общение и коммуникация, как ключевые категории теории коммуникации. Понятие коммуникация, деловая коммуникация, коммуникативный процесс. Постулаты делового общения.

Тема 3. Эффективность коммуникации.

Какую коммуникацию можно считать эффективной. Коммуникативный акт. Адресант и адресат сообщения. Почему люди общаются? Реакция на собеседника и информацию. Легко ли понять чужую мысль? Что влияет на эффективность сообщения? Как сообщение передается без слов. Типы невербальных средств. Использование и оценка невербальных средств общения. Особенности молодежной аудитории

Тема 4. Переговоры, как коммуникативный процесс.

Предмет переговоров. Подготовительный этап. Прогноз и анализ возможных вариантов переговоров. Различные подходы к проведению переговоров. Позиционные переговоры. Принципиальные переговоры. Дискуссионный этап переговорного процесса. Изложение проблем и целей, уточнение позиций сторон. Противостояние психологическому давлению со стороны партнера. Подведение итогов и принятие решений. Оценка эффективности переговоров.

Тема 5. Этика публичных выступлений.

Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс. Какими бывают публичные речи? Ошибки в построении речи. Выступление на деловом совещании. Выступление участников совещания. Выступление на собрании. Выступление на митинге. Регламент.

Модуль 2. Деловые коммуникации в компьютерных сетях

Тема 6. Общение со СМИ.

Формирование медиа-связей. Правила взаимодействия с журналистами. Технологии написания пресс-релиза. Особенности интервью различным СМИ. Корпоративные СМИ

Тема 7 . Организация коммуникации в сети Интернет.

Организация корпоративных коммуникаций в сети Интернет.
Корпоративный сайт: основные правила создания. Пресс-центр на сайте.
Корпоративный блог в информационный войне и кризисной ситуации.
Информационная блокада. Новые технологии.

Тема 8. Деловая переписка

Документ. Виды деловой переписки. Деловое письмо. Классификация деловых писем. Требования к оформлению деловых писем. Этикетная составляющая делового письма.

Тема 9. Дебаты с оппонентами

Особенности дебатов с оппонентами как форма коммуникации. Участники, ведущий и судьи дебатов. Тема дебатов. Подготовка к дебатам. Подготовка и проведение дебатов. Критика и принципы конструктивной критики.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (9 часов).

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала.

- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, т.е. обсуждение конкретной деловой ситуации, проведение деловых игр.

- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации.

- подготовка рефератов, докладов, презентаций, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Деловые коммуникации» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера. Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

№ п/п	Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	Общение и его виды	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
2	Понятие деловой коммуникации	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
3	Эффективность коммуникации	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
4	Переговоры, как коммуникативный процесс	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта

5	Этика публичных выступлений	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
6	Организация коммуникации в сети Интернет	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
7	Деловая переписка	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта
8	Общение со СМИ	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, участие в дискуссиях, проверка конспекта
9	Дебаты с оппонентами	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата	Опрос, оценка выступлений, деловая игра, участие в дискуссиях, проверка конспекта

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ОК-5	Знать: вербальные и невербальные средства коммуникации, язык жестов в деловом общении, приемы и виды активного слушания, правила ведения деловой переписки, делового письма Уметь: различать вербальные и невербальные средства коммуникации,	Устный опрос, письменный опрос, конспектирование, тестирование, проведение деловой игры

	<p>преодолевать речевые барьеры при общении, вести деловую переписку</p> <p>Владеть: навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры</p>	
ОК-6	<p>Знать: основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникаций; функции и принципы общения; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной среде; основные законы психологии.</p> <p>Уметь: устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников.</p> <p>Владеть: приемами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации.</p>	Устный опрос, письменный опрос, конспектирование, тестирование
ОПК-2	<p>Знать: сущность и содержание переговорного процесса, как осуществляется подготовка к переговорам; социально-экономический климат коллектива, межличностные конфликты.</p> <p>Уметь: вести деловые переговоры, управлять коллективом, уметь находить решения в межличностных конфликтах.</p> <p>Владеть: тактиками ведения деловых переговоров; способностью управлять коллективом; деловыми качествами руководителя, а также деловыми навыками и умениями.</p>	Устный опрос, письменный опрос, конспектирование, тестирование

7.2. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов и промежуточный контроль в форме зачета.

Вопросы для подготовки к сдаче итогового контроля (зачета) по дисциплине

1. Понятие деловой коммуникации
2. Эффективность коммуникации
3. Общение, его виды
4. Монолог и диалог
5. Символы и передаваемые смыслы
6. Общение и коммуникация
7. Коммуникативный акт
8. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса
9. Значение вербальных и невербальных параметров в деловой коммуникации
10. Типы невербальных средств
11. Деловой этикет и его значение
12. Деловая риторика: основные особенности проведения эффективных презентаций и переговоров
13. Телефонный этикет
14. Деловая переписка
15. Деловое письмо
16. Формирование и развитие лидерских качеств личности
17. Коммуникативные барьеры и конфликты в деловой коммуникации
18. Виды и формы конфликтов
19. Деловое совещание. Деловые переговоры. Презентация
20. Выступление перед аудиторией, как коммуникативный процесс
21. Особенности молодежной аудитории
22. Общение со СМИ
23. Особенности дебатов с аппонентами
24. Документальная лингвистика. Заявление. Объяснительная. Докладная
25. Электронная деловая коммуникация
26. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах
27. Специфика электронных переговоров
28. Особенности делового общения в профессиональных сетевых сообществах
29. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи
30. Особенности консультирования в Интернет
31. Деловая коммуникация в блогах

Тестовые задания по курсу «Деловые коммуникации»

1. Коммуникация - это:

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

2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

- 1) достоверность;
- 2) своевременность;
- 3) форма подачи информации;
- 4) адресность;
- 5) понятность.

3. Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

- 1) коммуникация;
- 2) общение;
- 3) взаимодействие;
- 4) контакт;
- 5) интеракция.

4. Укажите, как называется составляющая общения, которая рассматривает психологическую природу общения с точки зрения характера речевых действий, восприятия речи собеседника, восприятия личности собеседника?

- 1) общение как форма психической деятельности;
- 2) общение как форма поведения;
- 3) общение как межличностное взаимодействие;
- 4) общение как психологические свойства личности;
- 5) общение как средство формирования личности.

5. Общение – всегда есть диалог:

- 1) одного человека с другим;
- 2) наедине с собой;
- 3) человека с машиной;
- 4) технических устройств;
- 5) все ответы верны.

6. Что является перцептивной стороной общения?

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;

- 4) обмен информацией между участниками общения;
- 5) все ответы верны.

7.Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?

- 1) умение устанавливать психологический контакт;
- 2) учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
- 3) аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
- 4) четкое распределение обязанностей между партнерами;
- 5) эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.

8.Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия –это:

- 1) перцепция;
- 2) аттракция;
- 3) эмпатия;
- 4) каузальная атрибуция;
- 5) апперцепция.

9.Какой из способов коммуникации самый пластичный?

- 1) жест;
- 2) речь;
- 3) изображение;
- 4) письмо;
- 5) музыка.

10.Аксиальная коммуникация -это:

- 1) восприятие друг друга партнерами по общению;
- 2) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- 3) взаимодействие участников общения;
- 4) массовая коммуникация;
- 5) адресная коммуникация.

11.Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:

- 1) доброжелательность сторон коммуникации;
- 2) желание сторон продолжить коммуникации;
- 3) своевременность получения информации;
- 4) сопровождение текста жестикуляцией;
- 5) удовлетворенность партнеров по коммуникации.

12.Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?

- 1) имеет нематериальную природу;

- 2) имеет материальную природу;
- 3) неограниченна пространством;
- 4) неотчуждаема;
- 5) обладает возрастающей полезностью.

13. Какая связь существует между участниками коммуникации?

- 1) объектно-объектная;
- 2) субъектно-объектная;
- 3) объектно-субъектная;
- 4) субъектно-субъектная;
- 5) все ответы верны.

14. Что представляет собой интегративная функция деловой коммуникации?

- 1) социальный механизм управления;
- 2) объединение деловых партнеров;
- 3) самовыражение, демонстрация личностного потенциала;
- 4) передача конкретных способов деятельности;
- 5) регламентация поведения и деятельности.

15. Какая функция коммуникации позволяет регламентировать поведение и деятельность участников коммуникации, координировать их совместные действия?

- 1) информационная функция;
- 2) социальная функция;
- 3) экспрессивная функция;
- 4) прагматическая функция;
- 5) интерпретативная функция.

16. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?

- 1) зарождение и выбор идеи;
- 2) кодирование и выбор канала;
- 3) передача информации;
- 4) декодирование;
- 5) обратная связь.

17. Что такое кодирование?

- 1) перевод на язык коммуникации идей и замыслов отправителя;
- 2) написание речей, текстов или сообщений рекламного, информационного или иного характера;
- 3) шифровка сообщения, не предназначенного для широкого оглашения;
- 4) выбор шрифта при написании текста;
- 5) выбор характеристики теле-или радиосигнала для максимального достижения его четкости.

Тематика эссе

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах
2. Вербальные и невербальные средства общения и их функции в деловой коммуникации
3. Характеристика конфликтогенного поведения. Виды и способы устранения конфликтов
4. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета
5. Бизнес-этикет. Национальная и культурная специфика
6. Деловая коммуникация в межкультурном контексте
7. Стили деловых переговоров
8. Функции и виды деловой коммуникации
9. Этика и психология речевой коммуникации
10. Деловая коммуникация и интернет. Типовое электронное письмо.
11. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации
12. Взаимосвязь национального характера и менталитета
13. Бизнес-этикет в разных культурах
14. Основы этнической конфликтологии
15. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций
16. Процесс коммуникации и его составляющие
17. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах
18. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации
19. Коммуникативные ошибки и способы их предупреждения
20. Специфика составления деловой корреспонденции
21. Корпоративные блоги как СМИ компании
22. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях
23. Специфика электронных переговоров
24. Особенности дебатов с оппонентами как формы коммуникации

7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

0-50 баллов	–	неудовлетворительно
51-65 баллов	–	удовлетворительно
66-85 баллов	–	хорошо
86-100 баллов	–	отлично

Например:

Баллы, полученные за аудиторную работу: 55, 40, 66.

Баллы за самостоятельную работу: 70

Средний балл за текущую работу: $(55+40+60+70):4=56$

Итоговый балл за текущую работу с учетом коэффициента весомости (0,5):
 $56*0,5=28$

Баллы за контрольную работу: 65

Итоговый балл за контрольную работу: $65*0,5=33$

Оценка за модуль: $28+33=61$ балл

8. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

1. Мальханова, Инна Анатольевна.

Деловое общение : [учеб. пособие] / Мальханова, Инна Анатольевна. - М. : Акад. Проект: Трикта, 2005, 2004. - 221 с. : ил. ; 21 см. - (Gaudeamus). - Рекомендовано УМО по рекламе при МГИМО. - ISBN 5-8291-0519-5 : 88-44.

2. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / под ред. В.Н.Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с. - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 5-238-00384-6 : 124-85.

3. Панфилова, Альвина Павловна.

Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособие / Панфилова, Альвина Павловна ; С.-Петербург. ин-т внешнеэкон. связей, экономики и права, О-во "Знание" С.-Петербурга и Ленингр. обл. - 3-е изд. - СПб. : ИВЭСЭП: Знание, 2005. - 493,[1] с. - ISBN 5-73-20-0841-1 : 105-82.

4. Колтунова, Мария Викторовна.

Деловое общение: нормы, риторика, этикет : [учеб. пособие для вузов] / Колтунова, Мария Викторовна. - 2-е изд., доп. - М. : Логос, 2005. - 308,[4] с. ; 22 см. - (Настольная книга менеджера). - Библиогр.: с. 310-312. - Рекомендовано МО РФ. - ISBN 5-94010-352-9 : 165-44.

5. Кузнецов, Игорь Николаевич.

Делопроизводство : учеб.-справ. пособие / Кузнецов, Игорь Николаевич. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2009. - 519 с. - ISBN 978-5-91131-917-5 : 198-00.

6. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И.Н.Кузнецов. - 3-е изд. - М. : Дашков и К, 2009, 2007. - 527,[1] с. - ISBN 978-5-394-00174-1 : 220-00.

7. Кибанов, Ардальон Яковлевич.

Этика деловых отношений : учебник / Кибанов, Ардальон Яковлевич, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова. - изд. 2-е, испр. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2012, 2007, 2005. - 454-85.

8. Делопроизводство : образцы, док., орг. и технология работы: С учётом нового ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации.

Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" / [В.В.Галахов и др.]. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Проспект: Велби, 2006. - 455 с. ; 24 см. - ISBN 5-482-00863-0 : 140-03.

9. Зарецкая, Елена Наумовна.

Деловое общение : [в 2 т.]. Т.1 / Зарецкая, Елена Наумовна. - [2-е изд., испр. и доп.]. - М. : Дело, 2004. - 695 с. ; 25 см. - ISBN 5-7749-0219-6 : 505-00.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html> (1.09.18)
2. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html> (1.09.18)
3. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Емельянова. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html> (1.09.18)
4. Деловые коммуникации [Электронный ре-сурс] : учебное пособие / . — Электрон. тек-стовые данные. — Ставрополь: Ставрополь-ский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>(1.09.18)

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Дисциплина считается освоенной студентом, если он имеет положительные результаты промежуточного и текущего контроля. Это означает, что студент освоил необходимый уровень теоретических знаний в области аудиторской деятельности и получил достаточно практических навыков осуществления аудиторских процедур.

Для достижения вышеуказанного студент должен соблюдать следующие правила, позволяющие освоить дисциплину на высоком уровне:

1. Начало освоения курса должно быть связано с изучением всех компонентов рабочей программы дисциплины с целью понимания его содержания и указаний, которые будут доведены до сведения студентов на первой лекции и первом семинарском занятии. Это связано:

- с установлением сроков и контроля выполнения индивидуального задания каждым студентом;
- с распределением тем докладов и сроки их представления;
- с критериями оценки текущей работы студента (контрольных работ, индивидуального задания, работы на семинарских/практических занятиях).

Перед началом курса целесообразно ознакомиться со структурой дисциплины на основании программы, а так же с последовательностью изучения тем и их объемом. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий.

2. Каждая тема содержит список литературы для самостоятельного изучения, вопросы и задания для подготовки к семинарским и/или практическим занятиям, а также материалы для самостоятельной работы.

Необходимо заранее обеспечить себя этими материалами и литературой или доступом к ним.

3. Семинар по дисциплине является аудиторным занятием, в процессе которого преимущественно осуществляется контроль знаний, полученных студентом самостоятельно. В связи с этим такое занятие начинается либо с устного опроса либо с контрольной работы, которая может проводиться по:

- лекционному материалу темы;
- литературным источникам, указанным по данной теме-заданием для самостоятельной работы.

В связи с этим подготовка к семинарскому занятию заключается в том, чтобы до семинарского занятия:

- изучить лекционный материал и указанные по теме литературные источники;
- выполнить задания для самостоятельной работы.

4. Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством текущего контроля. В процессе подготовки к зачету выявляются вопросы, по которым нет уверенности в ответе либо ответ студенту не ясен. Данные вопросы можно уточнить у преподавателя на консультации, которая проводится перед зачетом

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

Для обеспечения лекционных занятий по данной дисциплине требуется аудитория оснащенная партами, столом преподавателя, доской или аудитория, оборудованная современным мультимедийным оборудованием: видеопроектором (или интерактивной доской) подключенной к персональному компьютеру.