

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.10.2025 16:25:52
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и
торговли имени Михаила Туган-Барановского»**

**КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ
И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Л.В.Крылова

26.02.2025г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Программа высшего профессионального образования бакалавриат

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом
(шифр и название направления подготовки)

Институт экономики и управления
(название института, факультета)

Курс, форма обучения:

очная форма обучения, 3 курс

очно-заочная форма обучения, 4 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2025**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом в соответствии с учебным планом, утвержденным

Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

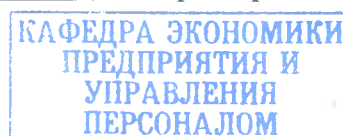
– в 2025 г. – для очной формы обучения

– в 2025 г. – для очно-заочной формы обучения.

Разработчик: Донец Любовь Ивановна, профессор кафедры экономики предприятия и управления персоналом, доктор экономических наук, профессор

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры экономики предприятия и управления персоналом

Протокол от 06 февраля 2025 г. №13



Зав. кафедрой


(подпись)

А.А. Бакунов

(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Ученым советом института экономики и управления

Протокол от «24» февраля 2025 года № 7

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от 26 февраля 2025 г. № 7

Председатель


(подпись)

Л.В. Крылова

(инициалы, фамилия)

©Донец Л.И., 2025 год

© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2025 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направление подготовки магистерская программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 3	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом		
Модулей – 1		Год подготовки	
Смысловых модулей – 2		3-й	4-й
Общее количество часов – 72		Семестр	
		6-й	8-й
		Лекции	
	16 час.	8 часов	
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 1,7; самостоятельной работы обучающегося – 2,3	Программа высшего профессионального образования – программа бакалавриат	Практические, семинарские занятия	
		14 час.	6 часов
		Лабораторные занятия	
		_____ часов	_____ часов
		Самостоятельная работа	
		40,95 час.	56,95 час.
		Индивидуальные задания:	
		2ТМК	Контрольная работа
		Форма контроля	
	Зачет	Зачет	

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
 для очной формы обучения – 30 / 40,95
 для очно-заочной формы обучения – 14/ 56,95

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирования теоретических знаний, умений и навыков делового общения.

Задачи учебной дисциплины:

- способствовать усвоению сведений о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- формировать умение выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- формировать коммуникативно-вещественные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать умение выбирать формы деловой коммуникации;
- применять на практике знания об основных видах деловой коммуникации.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВПО

Учебная дисциплина Б1.В.18 «Деловые коммуникации» относится к часть, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО.

Для изучения курса «Деловые коммуникации» требуются знания и навыки по следующим дисциплинам: «Микроэкономика», «Социология», «Рынок труда», «Экономическая теория. Экономика».

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимые при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин – удовлетворительное усвоение программ по указанным выше дисциплинам.

Теоретические дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Управление знаниями», «Социальная ответственность бизнеса», Учебно-экономическая практика «Тренинг», Производственная практика».

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции** и **индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1ук-3 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-4ук-4 Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: сущность и особенности деловых коммуникаций; социально-психологические механизмы взаимодействия в профессиональной деятельности; формы и средства делового общения; научно-методические подходы к определению коммуникационного потенциала в процессе управления персоналом; виды, структуру и стадии протекания конфликтов;

уметь: проводить деловые беседы; проводить деловые переговоры; принимать оптимальное решение в конфликтных ситуациях; проводить превентивные меры по предотвращению конфликтов;

владеть: навыками ведения деловых бесед, деловых переговоров; навыками проведения дискуссий и круглых столов; умением создавать благоприятный социально-психологический климат путем использования психологических способов коммуникации.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Деловые коммуникации

Смысловой модуль 1. Коммуникационно-психологические основы делового общения

Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе..

Тема 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций.

Тема 3. Культура делового общения и сферы ее влияния.

Смысловой модуль 2 Технологии деловых коммуникаций

Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры.

Тема 5. Основные формы деловой коммуникации.

Тема 6. Конфликты в деловой коммуникации.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1 Деловые коммуникации												
Смысловой модуль 1. Коммуникационно-психологические основы делового общения												
Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	17	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций	19	4	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 3. Культура делового общения и сферы ее влияния	17	2	2	-	-	8	12	2	1	-	-	9
Итого по смысловому модулю 1	53	8	6	-	-	20	34	4	3	-	-	27
Смысловой модуль 2. Технологии деловых коммуникаций												
Тема 4. Средства делового общения и коммуникационные барьеры	19	4	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 5. Основные формы деловой коммуникации	19	2	2	-	-	6	11	1	1	-	-	9
Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	15,85	2	4	-	-	8,95	13,95	1	1	-	-	11,95
Итого по смысловому модулю 2	53,85	8	8	-	-	20,95	25,95	4	3	-	-	29,95
Итого часов по смысловым модулям	106,85	16	14	-	-	40,95	106,15	8	6	-	-	56,95
Катт	0,8				0,8		0,8				0,8	
Каттэк	0,25				0,25		0,25				0,25	
Всего часов	72	16	14		1,05	40,95	72	8	6		1,05	56,95

Примечания: 1. л – лекции; 2. п – практические (семинарские) занятия; 3. лаб – лабораторные занятия; 4. инд – индивидуальные задания; 5. СРС – самостоятельная работа; 6. ИНИР – индивидуальная научно-исследовательская работа

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	2	1
2	Психологические особенности межличностных коммуникаций	2	1
3	Культура делового общения и сферы ее влияния	2	1
4	Средства делового общения и коммуникационные барьеры	2	1
5	Основные формы деловой коммуникации	2	1
6	Конфликты в деловой коммуникации	4	1
Всего		14	6

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

Номер № п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
	Не предусмотрено		

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

номер п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	6	9
2	Психологические особенности межличностных коммуникаций	6	9
3	Культура делового общения и сферы ее влияния	8	9
4	Средства делового общения и коммуникационные барьеры	6	9
5	Основные формы деловой коммуникации	6	9
6	Конфликты в деловой коммуникации	8,95	11,95
	Всего	40,95	56,95

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- дифференцированный зачет проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- дифференцированный зачет проводится в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ:

Смысловой модуль 1. Коммуникационно-психологические основы делового общения

Задание №1 .

Провести анализ различных научных подходов к определению понятия деловой коммуникации, сформулировать его авторское понимание

Задание №2

Выделить особенности коммуникативных барьеров, провести их сравнительный анализ, обосновать условия их возникновения.

Задание №3

Выделить характерные особенности таких моделей коммуникации: модель процесса убеждения, модель распространения информации и модель влияния. Провести анализ факторов, обуславливающих целесообразность их использования.

Смысловой модуль 2. Технологии деловых коммуникаций

1. Составить сценарий деловой беседы.
2. Проанализировать способы и методы ведения беседы каждым собеседником. Результаты анализа оформить в таблице
3. Прокомментируйте этап завершения деловой беседы:
 - каковы основные причины достигнутых результатов
 - какие аргументы были убедительны для собеседника, а какие он отклонил и почему;
 - пришлось ли идти на уступки, и каковы будут их последствия;
 - какие возникали трудности в процессе беседы;
 - каковы перспективы дальнейших взаимоотношений между собеседниками.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль		
- устный опрос, обсуждение сообщений студентов (темы 1-6)	6	42
- тест (темы 1-6)	2	14
- разноуровневые задания (темы 1-6)	4	28
- контрольная работа (текущий модульный контроль 1,2)	8	16
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Система оценивания по учебной дисциплине по очно-заочной форме обучения

Форма контроля	Максимальное количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль		
- коллоквиум (темы 2, 3,4,5,6)	4	20
- тестирование (текущий модульный контроль 1, 2)	15	30
- контрольная работа	40	40
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. В чем состоит сущность понятия «общение»?
2. В чем состоят отличительные особенности делового общения?
3. В чем состоит сущность и особенности познавательного общения?
4. В чем состоит сущность и особенности экспрессивного общения?
5. В чем состоит сущность и особенности суггестивного общения?
6. В чем состоит сущность и особенности ритуального общения?
7. Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?
8. В чем состоят основные задачи деловой коммуникации?
9. Дайте сравнительную характеристику вертикальным и интерактивным (горизонтальным) коммуникациям.
10. Какие способы контрсуггестии используются при деловых коммуникациях?
11. В чем состоит главное отличие коммуникативного действия от других видов социального действия?
12. Какие существуют каналы поступления информации?
13. В чем состоит сущность перцептивной стороны общения?
14. Чем отличается восприятие социальных объектов от восприятия материального мира?
15. Как влияет идентификация на восприятия и понимание другого человека?
16. Как влияет стереотипизация на восприятия и понимание другого человека?
17. Как влияет рефлексия на восприятия и понимание другого человека?
18. В чем состоят особенности модели межличностного общения, отражающей рефлексии участников коммуникации?
19. Какое значение имеет установка в процессе восприятия человека человеком?
20. В чем состоит эффект Барнума при восприятии людьми друг друга?
21. Какие признаки характеризуют понимание людей в процессе общения?

22. В чем состоит эффект бумеранга при восприятии людьми друг друга?
23. В чем состоит эффект первого впечатления при восприятии людьми друг друга?
24. В чем состоит эффект ореола при восприятии людьми друг друга?
25. Какими признаками характеризуется понимание человека человеком?
26. Какие условия обеспечивают понимание человека человеком?
27. Какие основные составляющие элементы включает модель коммуникационного процесса Лассуэлла?
28. В чем состоит сущность коммуникационной модели Г.Гербнера?
29. В чем преимущества коммуникационной модели Уэстли и Маклина?
30. В чем состоят характерные особенности модели коммуникации Г.Малецке?
31. Какую роль играет установка в убеждающих моделях коммуникации?
32. Охарактеризуйте основные стадии процесса убеждения согласно коммуникационной модели МакГайра.
33. Каково значение личностных характеристик при использовании убеждающих моделей коммуникации?
34. Какие недостатки присущи коммуникационной модели убеждения МакГайра?
35. Что положено в основу коммуникационной модели убеждения Фишбейна-Айзена?
36. В чем состоит сущность социального влияния по Келману?
37. В чем преимущества многоступенчатой модели массовой коммуникации по сравнению с двухступенчатой?
38. В чем состоит содержание понятия культуры общения?
39. Какие факторы влияют на культуру делового общения?
40. Какие моральные принципы лежат в основе культуры делового общения?
41. В чем состоит сущность деловой этики?
42. На каких принципах основывается деловая этика?
43. В чем состоят особенности делового этикета?
44. Какие факторы влияют на деловой этикет?
45. Какие правила этикета предложены в работах Дж.Ягер?
46. Какую роль играет речевой этикет в деловом общении?
47. Что такое этикетные формулы и как они используются в деловом общении?
48. Какую роль играет аттракция в деловом общении?
49. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «имя собственное»?
50. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции путем воздействия улыбкой?
51. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «терпеливый слушатель»?
52. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «Золотые слова»?
53. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «личная жизнь»?
54. Какие функции выполняет речь как средство общения?
55. В чем заключаются основные характеристики речи?
56. В чем состоят особенности невербального общения?
57. Какие основные виды кинестетики используются как невербальные средства общения?
58. В чем состоят особенности «языка жестов»?
59. Как можно интерпретировать мимические движения верхней зоны лица?
60. Как можно интерпретировать мимические движения средней зоны лица?
61. Как можно интерпретировать мимические движения нижней зоны лица?
62. Какое значение имеет визуальный контакт в процессе делового общения?
63. В чем состоят проксемические особенности невербального общения?
64. В чем состоят особенности такесических средств общения?
65. Какие виды барьеров возникают в процессе делового общения?
66. Какими причинами объясняются психологические барьеры общения?
67. При каких условиях возникают этнокультурные барьеры общения?

68. Какие функции выполняет деловая беседа?
69. Какие способы используются для начала деловой беседы?
70. Какие методы используются для аргументирования выдвигаемых положений во время деловой беседы?
71. В чем состоят особенности тактики аргументирования во время деловой беседы?
72. В чем состоит завершающий этап беседы?
73. Какие функции выполняют переговоры?
74. В чем заключается подготовка к переговорам?
75. Какие правила необходимо соблюдать при проведении переговоров?
76. Какие технологические приемы целесообразно использовать при возникновении непредвиденных ситуаций во время переговоров?
77. По каким критериям проводится оценка успешности проведения переговоров?
78. В чем состоят отличительные особенности дискуссии от других форм делового общения?
79. Как следует учитывать типы участников во время проведения дискуссии?
80. В чем состоит подготовка к проведению круглого стола как формы делового общения?
81. Чем характеризуются дискуссионный и завершающий этап круглого стола?

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ:

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу						Максимальная сумма в балах
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	100
15	15	20	10	25	15	

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Донец Л.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Л.И.Донец, Т.В.Лиходедова. – Донецк: ФЛП Кириенко С.Г., 2022. – 236 с.
2. Руденко А.М. Деловые коммуникации : учебник / А.М.Руденко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2015 – 350 с.
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2013. – 468 с. – Серия : Бакалавр. Базовый курс

Дополнительная литература:

1. Бисикало М.С. Коммуникативно-речевая компетенция // Мир транспорта. – 2013. - №2. – С. 192-196.
2. Донец Л.И., Афанасьева Е.И. Деловые коммуникации и их роль в организации бизнеса // Донецкие чтения 2016. Образование, наука и вызовы современности. – Донецк, 2016. – С.19-22.
3. Коноваленко, М. Ю. Методы диагностики обмана в деловом общении / М. Ю. Коноваленко. - М. : РГТЭУ, 2014. – 209 с.
4. Казакова О.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / / О.А. Казакова, А.Н. Серебренникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 132 с.
5. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник для студентов вузов(2-е издание) /А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; Гос. ун-т упр. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 367с.
6. Науменко Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А.Науменко. – Тюмень: Тюменский гос. ун-т, 2013. – 352 с.
7. Володина, Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л. В. Володина, О. К. Карпухина. - М., 2013.
8. Психология и этика делового общения: учебник под редакцией В.Н. Лавриненко. — М., 2013. — 415 с.

Учебно-методические издания:

1. Донец Л.И. Деловые коммуникации: конспект лекций [Электронный ресурс] / Л.И.Донец. – Донецк: ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», 2016. – 164 с. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Донец Л.И. Типология поведения в бизнесе : конспект лекций [Электронный ресурс] / Л.И.Донец. – Донецк: ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила Туган-Барановского», 2020. – 164 с. - - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Защук М.С. Современный стратегический анализ [Электронный ресурс]: учеб. пособие / М.С. Защук., Д.А. Забарина, Л.Н. Сапрыкина – Донецк: ДонНУЭТ, 2019. – 235 с. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
4. Сергеева А.В. Стратегии экономического развития предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для студ. напр. подготовки 38.04.01 "Экономика" (профиль Экономика предприятия), "магистр", очной и заочной формы обучения. – Донецк: [ДонНУЭТ], 2017. - 350с. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ:

1. Автоматизированная библиотечная информационная система UNILIB [Электронный ресурс] – Версия 1.100. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Локал. сеть Науч. б-ки ГО ВПО Донец. нац. ун-та экономики и торговли им. М. Туган-Барановского. – Систем. требования: ПК с процессором ; Windows ; транспорт. протоколы TCP/IP и IPX/SPX в ред. Microsoft ; мышь. – Загл. с экрана.
2. IPRbooks: Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : [«АЙ Пи Эр Медиа»] / [ООО «Ай Пи Эр Медиа»]. – Электрон. текстовые, табл. и граф. дан. – Саратов, [2018]. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. – Загл. с экрана.
3. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва] : ООО Науч. электрон. б-ка., 2000- .– Режим доступа : <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана.
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] / [ООО «Итеос» ; Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана.
5. Национальная Электронная Библиотека.

6. «Полпред Справочники» [Электронный ресурс] : электрон. б-ка / [База данных экономики и права]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Полпред Справочники», 2010-]. – Режим доступа : <https://polpred.com>. – Загл. с экрана.

7. Book on line : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : ООО «Книжный дом университета». – Электрон. текстовые дан. – Москва, 2017. – Режим доступа : <https://bookonline.ru>. – Загл. с экрана.

8. Университетская библиотека ONLINE : Электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : ООО «Директ-Медиа». — Электрон. текстовые дан. – [Москва], 2001. – Режим доступа : <https://biblioclub.ru>. – Загл. с экрана.

9. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ ДонНУЭТ. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Режим доступа: <http://catalog.donnuet.education> – Загл. с экрана.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория №4406 (для проведения занятий лекционного типа): рабочие места обучающихся – 60; рабочее место преподавателя; стационарная доска;

2. Учебная аудитория №4240 (для проведения практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации): рабочие места обучающихся – 50; рабочее место преподавателя; рабочие места обучающихся; стационарная доска; проектор мультимедийный; проекционный экран.

3. Учебная аудитория №4119 (для проведения практических занятий, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации): рабочие места обучающихся – 24; рабочее место преподавателя; стационарная доска; проектор мультимедийный; проекционный экран.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Должность (для совместителей место основной работы, должность)	Наименование учебного заведения, которое окончил (год окончания, специальность, квалификация по диплому)	Ученая степень, шифр и наименование научной специальности, ученое звание, какой кафедрой присвоено, тема диссертации	Повышение квалификации (наименование организации, вид документа, тема, дата выдачи)
Донец Любовь Ивановна	профессор кафедры экономики предприятия	Ростовский государственный Ордена Трудового Красного знамени университет, 1977г.специальность «Психология», квалификация «Психолог. Преподаватель»	Доктор экономических наук, 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям сферы деятельности, в т.ч.: экономика предпринимательства) профессор кафедры прикладной экономики, тема диссертации: «Организация предпринимательской деятельности на основе системы знаний»	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ухтинский государственный технический университет», удостоверение 110400005395 Рег.№108-20, «Проектирование образовательного процесса в высшей школе на деятельностной основе», 18.02-25.02.2020 г., 72 часа Удостоверение о повышении квалификации 612400025344, регистрационный номер 1-12833, с 8 сентября 2022 г. по 10 сентября 2022 г., «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», г. Ростов-на-Дону.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина Б.1.В.18 Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Трудоемкость учебной дисциплины 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: сущность и особенности деловых коммуникаций; социально-психологические механизмы взаимодействия в профессиональной деятельности; формы и средства делового общения; научно-методические подходы к определению коммуникационного потенциала в процессе управления персоналом; виды, структуру и стадии протекания конфликтов

уметь: проводить деловые беседы; проводить деловые переговоры; принимать оптимальное решение в конфликтных ситуациях; проводить превентивные меры по предотвращению конфликтов

владеть: навыками ведения деловых бесед, деловых переговоров; навыками проведения дискуссий и круглых столов; умением создавать благоприятный социально-психологический климат путем использования психологических способов коммуникации

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 _{УК-3} Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-4 _{УК-4} Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

Смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Коммуникационно-психологические основы делового общения.

Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.

Тема 2. Психологические особенности межличностных коммуникаций.

Тема 3. Культура делового общения и сферы ее влияния.

Смысловой модуль 2. Технологии деловых коммуникаций.

Тема 4. Средства делового общения и коммуникационные барьеры.

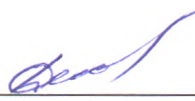
Тема 5. Основные формы деловой коммуникации.

Тема 6. Конфликты в деловой коммуникации.

Разработчик:

Донец Любовь Ивановна

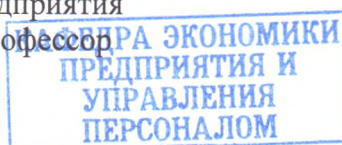
профессор кафедры экономики предприятия
и управления персоналом, д.э.н., профессор

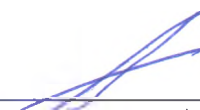

(подпись)

Заведующий кафедрой:

Бакунов Александр Алексеевич

профессор кафедры экономики предприятия
и управления персоналом, к.э.н., профессор




(подпись)