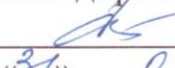
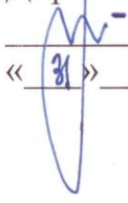


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

Согласовано
Зам. директора по УР

Н.В. Куликова
«31» 05 2013 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ЛФ ПНИПУ

В.А. Кочнев
«31» 05 2013 г.

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
В РАМКАХ ФГОС ВПО**

Кафедра-разработчик программы Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Преподаватель



В.Г. Кезин

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Гуманитарных и социально-экономических дисциплин «29» 05 201 г., протокол № 35


Заведующий кафедрой
ГСЭ



О.В.Очиченко

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела



О.В. Рыданных

Специалист УМО по кафедре
ГСЭ



Е.В.Зернина

Лысьва 2013 г.



1. Общая информация о дисциплине

1.1. Название дисциплины: Деловые коммуникации

1.2. Трудоёмкость дисциплины.

1.2.1. Трудоёмкость дисциплины ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление, очная форма обучения, 6 семестр
- 108 часов (в т.ч. интерактивных – 20)

из них: лекций – 18

практических занятий – 34

контроль самостоятельной работы – 2

самостоятельной работы студентов – 54

1.2.2. Трудоёмкость дисциплины ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление, заочная форма обучения, 7 семестр
- 108 часов (в т.ч. интерактивных – 4)

из них: лекций – 4

практических занятий – 6

контроль самостоятельной работы – 2

самостоятельной работы студентов – 92

зачет – 4

1.2.3. Трудоёмкость дисциплины ООП 080100.62 Экономика, профиль 09 Экономика предприятий и организаций, очная форма обучения, 2 семестр.
- 72 часа (в т.ч. интерактивных – 8)

из них: лекций – 16

практических занятий – 18

контроль самостоятельной работы – 2

самостоятельной работы студентов – 36

1.2.4. Трудоёмкость дисциплины ООП 080100.62 Экономика, профили 09 Экономика предприятий и организаций, 57 Бухгалтерский учет, анализ и аудит, заочная форма обучения, 2 семестр
- 72 часа (в т.ч. интерактивных – 2)

из них: лекций – 4

практических занятий – 4

контроль самостоятельной работы – 2

самостоятельной работы студентов – 58

зачет – 4

1.3. Количество семестров: 1

1.4. Виды контроля: зачет

1.5. Место дисциплины в рабочем учебном плане ООП.

1.5.1. Место дисциплины в рабочем учебном плане ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление:

- рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО. «Деловые коммуникации» является курсом,

включенным в базовую часть профессионального цикла (БЗ.Б.13).

1.5.2. Место дисциплины в рабочем учебном плане ООП 080100.62 Экономика, профиль 09 Экономика предприятий и организаций:

- рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО. «Деловые коммуникации» является дисциплиной по выбору, включенной в вариативную часть гуманитарного, социального и экономического цикла Б1.ДВ 02.1.

1.6. Рекомендуемые направления подготовки, для которых данный уровень освоения соответствует требованиям ФГОС ВПО:

Код	Направление подготовки	Коды компетенций по ФГОС ВПО, в формировании которых участвует дисциплина
081100.62	Государственное и муниципальное управление	<ul style="list-style-type: none">- владение основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; способностью к восприятию и методическому обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-8);- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ОК-9); профессиональных: <ul style="list-style-type: none">- способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-11);- наличие навыков составления, учета, хранения, защиты, передачи служебной документации в соответствии с требованиями документооборота (ПК-14);- способность к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-35)
080100.62	Экономика	<ul style="list-style-type: none">- способность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-9);

		- осознание социальной значимости своей будущей профессии, наличие мотивации к выполнению профессиональной деятельности (ОК-11)
--	--	---

2. Цели и задачи

2.1 Цель изучения дисциплины:

- обеспечение совокупности требований федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) по направлению профессиональной подготовки на основе:

- освоения студентами теоретических знаний в области основ деловой коммуникации;

- формирования системных знаний, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста в условиях нарастания глобализационных процессов в мире; знаний коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации;

- освоения навыков правильного общения и взаимодействия;

- понимания возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

2.2 Задачи изучения дисциплины:

- получение представления о деловой коммуникации и ее формах;

- осмысление значения приемов общения для эффективного делового взаимодействия;

- овладение элементарными навыками применения в профессиональной деятельности различных форм и приемов деловых коммуникаций.

3. Результаты предметного обучения

3.1. Результаты предметного обучения дисциплины ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление

3.1.1. Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций: общекультурных:

- овладение основными способами и средствами информационного взаимодействия, получения, хранения, переработки, интерпретации информации, наличием навыков работы с информационно-коммуникационными технологиями; способностью к восприятию и методическому обобщению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-8);

- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ОК-9); профессиональных:

- способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК - 11);
- наличие навыков составления, учета, хранения, защиты, передачи служебной документации в соответствии с требованиями документооборота (ПК-14);
- способность к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК-35).

3.2. Результаты предметного обучения дисциплины ООП 080100.62 Экономика

3.2.1. Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций: общекультурных:

- способность к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства (ОК-9);
- осознание социальной значимости своей будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-11).

3.3. Освоение дисциплины предполагает достижение следующих результатов обучения (компонентов перечисленных выше компетенций):

знать:

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- особенности современного делового общения;
- формы и способы деловой коммуникации;
- правила передачи служебной документации в соответствии с требованиями документооборота;
- специфику деловой коммуникации в этических аспектах деятельности;

уметь:

- использовать профессиональные приемы и навыки деловой коммуникации для достижения поставленных целей в процессе делового общения
- устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения
- применять различные техники и приемы, используемые для решения проблем в межличностном пространстве.
- пользоваться приемами применения этических норм и принципов современного делового общения в разрешении конфликтных ситуаций

владеть:

- навыками работы с информационно-коммуникационными технологиями;
- способностью к восприятию и методическому обобщению информации;
- приемами эффективного делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки;
- навыками эффективного участия в групповой работе на основе взаимодействия форм делового общения, призванных решать единую задачу;
- методиками налаживания или изменения внутренних и внешних деловых коммуникаций в организации.

4. Структура и модульное содержание дисциплины (предметной области) Деловые коммуникации

4.1. Структура и модульное содержание дисциплины ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление, очная форма обучения.

Сем естр № п/п	Номер и наименование модуля	Наименование разделов	Трудоемкость по модулю (час.)						Всего час./ з.е.
			Ауд.	Лек	Прак*	Лаб	КСР	СР	
6	1. Методологические основы деловых коммуникаций.	1. Значение коммуникаций в условиях нарастания глобализационных процессов в мире.	6	2	4			6	12
		2. Коммуникационный процесс.	6	2	4			6	12
							0,5		0,5
									24,5 час/ 0,7 з.е.
	2. Функционирование коммуникаций.	3. Типология коммуникационных сетей.	12	4	0/8			12	24
		4. Основы функционирования деловых коммуникаций.	16	4	0/12			16	32
							1		1
									57,0 час/ 1,6 з.е.
	3. Управление коммуникациями.	5. Управление организационными коммуникациями.	8	4	4			8	16
		6. Управление межличностными коммуникациями.	4	2	2			6	10
							0,5		0,5
									26,5 час/ 0,7 з.е.
	Итого за семестр:			54	18	14/20		2	54

Примечание:

1. «*» в числителе указываются часы традиционных занятий, в знаменателе – интерактивных занятий.

4.2. Структура и модульное содержание дисциплины ООП 081100.62 Государственное и муниципальное управление, заочная форма обучения.

Сем естр № п/п	Номер и наименование модуля	Наименование разделов	Трудоемкость по модулю (час.)							Всего час./ з.е.	
			Ауд.	Лек	Прак *	Лаб	КСР	Атт- я	СР		
7	1. Методологические основы деловых коммуникаций.	1.Значение коммуникаций в условиях нарастания глобализационных процессов в мире.	1	1					13	14	
		2. Коммуникационный процесс.	1	1					13	14	
						0,5				0,5	
										28,5 час/ 0,8 з.е.	
	2. Функционирование коммуникаций.	3. Типология коммуникационных сетей.	2		2				18	20	
		4. Основы функционирования деловых коммуникаций.	4		0/4				18	22	
						1				1	
										43,0 час/ 1,2 з.е.	
	3. Управление коммуникациями.	5. Управление организационными коммуникациями.	1	1					15	16	
		6. Управление межличностными коммуникациями.	1	1					15	16	
						0,5				0,5	
				4				4		4	
										36,5час/ 1 з.е.	
	Итого за семестр:			10	4	2/4		2	4	92	108 час / 3 з.е.

4.2. Структура и модульное содержание дисциплины ООП 080100.62 Экономика, очная форма обучения.

Сем естр № п/п	Номер и наименование модуля	Наименование разделов	Трудоемкость по модулю (час.)					Всего час./ з.е.	
			Ауд.	Лек	Прак *	Лаб	КСР		СР
	1. Методологические основы деловых коммуникаций.	1.Значение коммуникаций в условиях нарастания глобализационных процессов в мире.	2	2				4	6
		2. Коммуникационный процесс.	4	2	2			4	8
							0,5		0,5
									14,5 час/ 0,4 з.е.
	2. Функционирование коммуникаций.	3. Типология коммуникационных сетей.	8	4	4			8	16
		4. Основы функционирования деловых коммуникаций.	12	4	0/8			12	24
							1		1
									41 час/ 1,1 з.е.
	3. Управление коммуникациями.	5. Управление организационными коммуникациями.	4	2	2			4	8
		6. Управление межличностными ком- муникациями.	4	2	2			4	8
							0,5		0,5
									16,5 час/ 0,5 з.е.
	Итого за семестр:			36	16	10/8		2	36

4.2. Структура и модульное содержание дисциплины ООП 080100.62 Экономика, заочная сокращенная форма обучения.

Сем естр № п/п	Номер и наименование модуля	Наименование разделов	Трудоемкость по модулю (час.)						Всего час./ з.е.		
			Ауд.	Лек	Прак *	Лаб	КСР	Атт- я		СР	
	1. Методологические основы деловых коммуникаций.	1.Значение коммуникаций в услови- ях нарастания глобализационных процессов в мире.	1	1					8	9	
		2. Коммуникационный процесс.	1	1					8	9	
							0,5			0,5	
										18,5 час/ 0,5 з.е.	
	2. Функционирование коммуникаций.	3. Типология коммуникационных сетей.							10	10	
		4. Основы функционирования деловых коммуникаций.	4		0/4				16	20	
							1			1	
										31 час/ 0,9 з.е.	
	3. Управление коммуникациями.	5. Управление организационными коммуникациями.	2	2					8	10	
		6. Управление межличностными коммуникациями.							8	8	
							0,5			0,5	
								4		4	
										22,5 час/ 0,6 з.е.	
	Итого за семестр:			8	4	0/4		2	4	58	72 час / 2 з.е.

5. Формы контроля:

Текущий контроль качества процесса обучения:

- Самоконтроль студентов
- Итоговый контроль – зачет

6. Тематические планы лекционных и практических занятий

6.1. Тематический план лекционных и практических занятий

ООП «Государственное и муниципальное управление» (очная форма обучения)

№ модуля	№ раздела	Темы лекций	К-во часов	Темы практических занятий	К-во часов
1.	1.	1. Деловые коммуникации в глобальном мире.	1	1. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и менеджмента (семинар).	2
		2. Основные парадигмы и теории коммуникаций.	1	2. Классификации и модели коммуникаций (семинар).	2
	2.	3. Содержание коммуникативного процесса.	1	3. Коммуникативный процесс в деловом общении.	2
		4. Элементы и этапы коммуникативного процесса.	1	4. Коммуникации как механизм воздействия.	2
2.	3.	5. Коммуникационное пространство.	2	5. Язык делового общения.	2
			2	6. Стратегии и тактики делового общения.	2
		6. Устные и письменные деловые коммуникации.	2	7. Устные деловые коммуникации.	2
			2	8. Письменные деловые коммуникации.	2
	4.	7. Основные формы деловых коммуникаций.	2	9. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.	2
				10. Деловые переговоры.	2
				11. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	2
		2	8. Трудности в осуществлении деловых коммуникаций.	2	12. Деловое общение в бизнесе.
			2	13. Барьеры в общении (семинар).	2
			2	14. Этика деловых коммуникаций.	2
3.	5.	9. Коммуникационная политика организации.	2	15. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	2
			2	16. Информационные технологии и деловые коммуникации.	2
	6.	11. Особенности и стили межличностных коммуникаций.	1	17. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	1
			1	18. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.	1
Всего часов			18		34

**6.2. Тематический план лекционных и практических занятий
ОП «Государственное и муниципальное управление» (заочная форма обучения)**

№ модуля	№ раздела	Темы лекций	К-во часов	Темы практических занятий	К-во часов
1.	1.	1. Деловые коммуникации в глобальном мире.	1	1. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и менеджмента (семинар).	
		2. Основные парадигмы и теории коммуникаций.		2. Классификации и модели коммуникаций (семинар).	
	2.	3. Содержание коммуникативного процесса.	1	3. Коммуникационный процесс в деловом общении.	
		4. Элементы и этапы коммуникативного процесса.		4. Коммуникации как механизм воздействия.	
2.	3.	5. Коммуникационное пространство.		5. Язык делового общения.	
			6. Стратегии и тактики делового общения.		
		6. Устные и письменные деловые коммуникации.		7. Устные деловые коммуникации.	1
			8. Письменные деловые коммуникации.		8. Письменные деловые коммуникации.
	4.	7. Основные формы деловых коммуникаций.		9. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.	
			10. Деловые переговоры.		
			11. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.		
		8. Трудности в осуществлении деловых коммуникаций.		12. Деловое общение в бизнесе.	2
		13. Барьеры в общении (семинар).			
	14. Этика деловых коммуникаций.		14. Этика деловых коммуникаций.	2	
3.	5.	9. Коммуникационная политика организации.	1	15. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	
				16. Информационные технологии и деловые коммуникации.	
	6.	11. Особенности и стили межличностных коммуникаций.	1	17. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	
				12. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.	
Всего часов			4		6

**6.3. Тематический план лекционных и практических занятий
ООП «Экономика» (очная форма обучения)**

№ модуля	№ раздела	Темы лекций	К-во часов	Темы практических занятий	К-во часов
1.	1.	1. Деловые коммуникации в глобальном мире.	1	1. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и менеджмента (семинар).	
		2. Основные парадигмы и теории коммуникаций.	1	2. Классификации и модели коммуникаций (семинар).	
	2.	3. Содержание коммуникативного процесса.	1	3. Коммуникационный процесс в деловом общении.	2
		4. Элементы и этапы коммуникативного процесса.	1	4. Коммуникации как механизм воздействия.	
2.	3.	5. Коммуникационное пространство.	2	5. Язык делового общения.	
		6. Устные и письменные деловые коммуникации.	2	6. Стратегии и тактики делового общения.	
				7. Устные деловые коммуникации.	2
	8. Письменные деловые коммуникации.	2	8. Письменные деловые коммуникации.	2	
			4.	7. Основные формы деловых коммуникаций.	2
	10. Деловые переговоры.	2			
	11. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	2			
	8. Трудности в осуществлении деловых коммуникаций.	2	2	12. Деловое общение в бизнесе.	
				13. Барьеры в общении (семинар).	
				14. Этика деловых коммуникаций.	2
3.	5.	9. Коммуникационная политика организации.	1	15. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	2
		10. Система коммуникационной поддержки процесса управления.	1	16. Информационные технологии и деловые коммуникации.	
	6.	11. Особенности и стили межличностных коммуникаций.	1	17. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	2
		12. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.	1	18. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.	
Всего часов			16		18

**6.4. Тематический план лекционных и практических занятий
ООП «Экономика» (заочная сокращенная форма обучения)**

№ модуля	№ раздела	Темы лекций	К-во часов	Темы практических занятий	К-во часов
1.	1.	1. Деловые коммуникации в глобальном мире.	1	1. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и менеджмента (семинар).	
		2. Основные парадигмы и теории коммуникаций.		2. Классификации и модели коммуникаций (семинар).	
	2.	3. Содержание коммуникативного процесса.	1	3. Коммуникационный процесс в деловом общении.	
		4. Элементы и этапы коммуникативного процесса.		4. Коммуникации как механизм воздействия.	
2.	3.	5. Коммуникационное пространство.		5. Язык делового общения.	
			6. Стратегии и тактики делового общения.		
		6. Устные и письменные деловые коммуникации.		7. Устные деловые коммуникации.	
			8. Письменные деловые коммуникации.		
	4.	7. Основные формы деловых коммуникаций.		9. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.	2
				10. Деловые переговоры.	
				11. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.	2
		8. Трудности в осуществлении деловых коммуникаций.		12. Деловое общение в бизнесе.	
				13. Барьеры в общении (семинар).	
				14. Этика деловых коммуникаций.	
3.	5.	9. Коммуникационная политика организации.	2	15. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	
		10. Система коммуникационной поддержки процесса управления.		16. Информационные технологии и деловые коммуникации.	
	6.	11. Особенности и стили межличностных коммуникаций.		17. Имидж и репутация в деловой коммуникации.	
		12. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.		18. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.	
Всего часов			4		6

Перечень тем контрольных работ

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.
2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.
3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.
9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.
15. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
16. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
17. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
18. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосферах.
19. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
20. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.

21. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
22. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
23. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
24. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес-среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
25. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
26. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
27. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.
28. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.
29. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
30. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятие и основные черты глобализации.
2. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте.
3. Новая коммуникационная среда.
4. Понятие информационной экономики.
5. Составляющие информационной экономики.
6. Особенности информационной экономики.
7. Роль коммуникаций в менеджменте.
8. Коммуникативный ресурс в управлении.
9. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
10. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
11. Понятие коммуникации.
12. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций.
13. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
14. Теории идеологии коммуникации.
15. Критические теории коммуникации.
16. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
17. Типы и виды коммуникаций.
18. Устные деловые коммуникации.
19. Письменные деловые коммуникации.
20. Модели коммуникаций.
21. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
22. Содержание коммуникационного процесса.

23. Способы передачи и приема информации.
24. Элементы коммуникационного процесса.
25. Этапы коммуникационного процесса.
26. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
27. Направления коммуникаций.
28. Формы и методы организационных коммуникаций.
29. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
30. Деловые переговоры.
31. Публичное выступление как форма деловой коммуникации
32. Деловое общение в бизнесе
33. Барьеры в общении.
34. Этика деловых коммуникаций
35. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу
36. Информационные технологии и деловые коммуникации
37. Имидж и репутация в деловой коммуникации
38. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.
39. Неформальные коммуникации.
40. Особенности межличностных коммуникаций.
41. Коммуникационные стили.
42. Трудности в осуществлении межличностных коммуникаций.
43. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.
44. Коммуникационная политика организации.
45. Коммуникативное пространство.
46. Типология коммуникационных сетей.
47. Периодизация исследования эффектов коммуникаций: характеристика основных этапов.
48. Типология эффектов коммуникаций.
49. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
50. Организация коммуникационной поддержки.

