|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Аннотация** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Рабочей программы дисциплины** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Кафедра креативного управления и гуманитарных наук  |  |  |
| Дисциплина  | Этические основы делового общения и бизнес- коммуникаций в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Направление подготовки  | 38.03.02 Менеджмент  |  |  |
| Профиль  | Креативное управление в клиентоориентированных организациях  |  |  |
| Объем дисциплины  | 7 з.е  |  |  |
| Формы промежуточной аттестации  | Зачет |  |  |
|  |  | Экзамен, Контрольная работа |  |  |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  |  |  |
|  |
| Тема | Наименование темы |  |
| Тема 1. | Деловое общение как социально-психологический механизм бизнес-коммуникации впрофессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированныхорганизациях (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 2. | Моральные проблемы бизнеса. Экономическая составляющая национальногоменталитета (УК-3) |  |
| Тема 3. | Этические принципы построения организационно-управленческих структурнаукоемких организаций, условия их применения в клиентоориентированныхорганизациях (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 4. | Социально-психологические процессы делового общения. Перцептивные барьерыделового общения. (УК-3) |  |
| Тема 5. | Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа как особый тип социальнойгруппы. Типология рабочих групп (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 6. | Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Виды бизнес-коммуникации (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 7. | Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления вклиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 8. | Невербальные средства коммуникации в управлении (УК-3) |  |
| Тема 9. | Стратегии устных деловых бизнес-коммуникаций. Особенности публичноговыступления. Стратегии письменных деловых бизнес-коммуникаций (УК-3, ПК-1,ПК-3) |  |
| Тема 10. | Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия междусоциальной средой и речевым поведением(УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 11. | Разработка и оформление деловой документации. Подготовка и оформление личных,организационных, распорядительных, информационно-справочных документов сиспользованием систем электронного документооборота (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 12. | Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управленияв клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 13. | Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Совещания(УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема 14. | Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения (УК-3, ПК-1,ПК-3) |  |
| Тема 15. | Этикет делового общения. Функции делового этикета. Принципы и правила деловогоэтикета. Этикетная норма обращения (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
| Тема 16. | Этические основы организации и координации взаимодействия с подразделениямиорганизации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию исервису в клиентоориентированных организациях (УК-3, ПК-1, ПК-3) |  |
|  |  |  |
| **Список** **литературы**   |
|  |  |  |
| **Основная литература:** |
|  1. Иванова И.С. Этика делового общения [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 168 – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1069147 |
|
|  2. Белорусский государственный университет Деловое общение [Электронныйресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 524 с. –Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1093519 |
|  3. Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. Деловые коммуникации. Теория и практика[Электронный ресурс]:учебник для бакалавров. - Москва: Юрайт, 2022. - 433 с – Режим доступа:https://urait.ru/bcode/497799 |
|  4. Сурикова Т.И., Коньков В.И. Лингвистические основы деловой коммуникации[Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. -248 с. – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1062745 |
|  |  |  |
| **Дополнительная литература:** |
|  1. Матвеева А. И., Сарапульцева А. В. Основы деловых коммуникаций [Электронныйресурс]:учебное пособие. - Екатеринбург: [Издательство УрГЭУ], 2017. - 113 – Режим доступа:http://lib.usue.ru/resource/limit/ump/18/p490474.pdf |
|
|  2. Лашко С.И., Мартыненко И.О. Международные переговоры [Электронный ресурс]:Учебноепособие. - Москва: Издательский Центр РИО�, 2021. - 132 с. – Режим доступа:https://znanium.com/catalog/product/1815499 |
|  |  |  |
| **Перечень** **информационных** **технологий,** **включая** **перечень** **лицензионного** **программного** **обеспечения** **и** **информационных** **справочных** **систем,**  **онлайн** **курсов,** **используемых** **при** **осуществлении** **образовательного** **процесса** **по** **дисциплине**   |
|  |  |  |
| **Перечень лицензионного программного обеспечения:** |
|  |  |  |
| Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.  |
| Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
| МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.  |
|  |  |  |
| **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-****телекоммуникационной сети «Интернет»:** |
| Справочно-правовая система Консультант +. Срок действия лицензии до 31.12.2023    |
| Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |

|  |
| --- |
| Аннотацию подготовил: Сарапульцева А.В.  |

.