|  |  |
| --- | --- |
|  **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 |
| **Краткое** **содержание** **дисциплины**   |
|  Тема |  Наименование темы |
|  Тема 1. |  Деловое общение как социально-психологический механизм бизнес-коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в клиентоориентированных организациях |
|  Тема 2. |  Моральные проблемы бизнеса. Экономическая составляющая национального менталитета |
|  Тема 3. |  Этические принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в клиентоориентированных организациях |
|  Тема 4. |  Социально-психологические процессы делового общения. Перцептивные барьеры делового общения. |
|  Тема 5. |  Деловое общение в рабочей группе. Рабочая группа как особый тип социальной группы. Типология рабочих групп |
|  Тема 6. |  Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Виды бизнес- коммуникации |
|  Тема 7. |  Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях |
|  Тема 8. |  Невербальные средства коммуникации в управлении |
|  Тема 9. |  Стратегии устных деловых бизнес-коммуникаций. Особенности публичного выступления. Стратегии письменных деловых бизнес-коммуникаций |
|  Тема 10. |  Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением |
|  Тема 11. |  Разработка и оформление деловой документации. Подготовка и оформление личных, организационных, распорядительных, информационно-справочных документов с использованием систем электронного документооборота |
|  Тема 12. |  Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы управления в клиентоориентированных организациях |
|  Тема 13. |  Деловые переговоры. Проспективные и ретроспективные переговоры. Совещания |
|  Тема 14. |  Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения |
|  Тема 15. |  Этикет делового общения. Функции делового этикета. Принципы и правила делового этикета. Этикетная норма обращения |

|  |  |
| --- | --- |
|  Тема 16. |  Этические основы организации и координации взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису в клиентоориентированных организациях |
| **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. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 524 – 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 – 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 – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1062745 |
|  **Дополнительная литература:** |
|  1. Матвеева А. И., Сарапульцева А. В. Основы деловых коммуникаций [Электронный ресурс]: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]:Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО�, 2021. - 132 – 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 Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока   |
| Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021    |
| Аннотацию подготовил: Сарапульцева А.В.  |