Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«29» октября 2021 г.

ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Программа учебной дисциплины
Коммуникативного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства

(заочная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н.,
доцент кафедры теоретических
основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «11» октября 2021 г. №2

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Технологии делового общения» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) Коммуникативного модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Технологии и организация деятельности в индустрии гостеприимства», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках дисциплин учебного плана, изученных обучающимися в 1 семестре: «Психология в сервисе», «Русский язык и культура речи в сервисе», «Иностранный язык».

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин: «Эмоциональное выгорание сотрудников».

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Технологии делового общения» является формирование у студентов профессиональных компетенций в области эффективного делового общения, позволяющего установить стабильные деловые коммуникации в рабочем коллективе и с контрагентами.

Задачей освоения дисциплины является формирование у студентов знаний..:
- понятийно-категориального аппарата технологий делового общения;
- методов делового общения;
- стратегий письменных деловых коммуникаций.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Технологии делового общения» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК – 3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения УК – 3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия	**ОР-1** способы осуществления социального взаимодействия;	**ОР-2** реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;	**ОР-3** навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;
УК-4 Способен	**ОР-4**	**ОР-5**	**ОР-6**

осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.4. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском, родном и иностранном(ых) языке(ах)	основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;	осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках;	способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения; техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия; языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемкость						
	Зач. ед.	Часы					
2	4	144	4	12	-	119	Экзамен (9)
Итого:	4	144	4	12	-	119	Экзамен (9)

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов и тем	Количество часов по формам организации обучения

	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
2 семестр				
Тема 1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы	1	2	-	16
Тема 2. Методы делового общения	1	2	-	16
Тема 3. Деловая беседа: структура и технология проведения	1	2	-	16
Тема 4. Переговоры	1	2	-	16
Тема 5. Презентация	-	1	-	14
Тема 6. Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций	-	1	-	14
Тема 7. Убеждающее воздействие	-	1	-	14
Тема 8. Стратегии письменных деловых коммуникаций	-	1	-	13
Итого по 2 семестру	**4**	**12**	**-**	**119**

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (2 семестр)

Тема 1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы

Деловая коммуникация – определение, отличие от других видов коммуникации. Особенности целей деловой коммуникации. Особенности ролевого взаимодействия в деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации как соотношение результата и затрат. Пути повышения эффективности деловой коммуникации. Основные тип и ситуации деловых коммуникаций: переговоры, совещание, презентация. Особенности каждого типа коммуникации. Постановка целей в деловой коммуникации. Явные и латентные цели.

Тема 2. Методы делового общения

Классификация методов деловых коммуникаций: диалектический метод, системный метод, метод эксперимента, метод тестирования, метод анализа конкретный деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр, метод наблюдения.

Тема 3. Деловая беседа: структура и технология проведения

Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Типичные ошибки и проблемы, возникающие на каждом этапе деловой беседы и пути их преодоления. Специфика деловых бесед в различных ситуациях: продажа, переговоры, презентация, совещание и т.п.

Тема 4. Переговоры

Особенности переговоров как формы коммуникации. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов. Структура переговорного процесса, основные этапы переговоров. Технология подготовки

переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. Работа переговорной команды.

Тема 5. Презентация
Особенности презентации как формы коммуникации. Типовые ситуации презентаций. Постановка целей презентации. Подготовка презентации, «треугольник презентации». Правила структурирования содержания презентации. Технологии работы с аудиторией во время презентации. Специфика работы с различными типами аудиторий.

Тема 6. Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций
Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального общения.

Тема 7. Убеждающее воздействие
Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии.

Тема 8. Стратегии письменных деловых коммуникаций
Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками.

Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой индивидуальных заданий по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовки к практическим занятиям;
- подготовки к устным докладам (выступлениям по теме реферата).

Темы рефератов (ОС-1)
2 курс

1. Сущность и содержание технологии делового общения
2. Предмет, основные категории и задачи Технологии делового общения
3. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты, основные понятия. Основные модели и стили делового общения.
4. Особенности современного этикета.
5. Этикет и культура поведения делового человека. Этикет современного управленца.
6. Этические нормы общественного поведения.
7. Вербальные и невербальные средства общения.
8. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
9. Вербальные, невербальные и физиологические сигналы лжи и умение их «считывать».
10. Специфика форм внутрифирменного делового общения менеджера с персоналом: беседы, совещания, собрания, телефонные переговоры, их организация и проведение.

Индивидуальные задания (ОС-2)
2 семестр

Задание 1.Подготовить презентацию «Деловая беседа – структура и технология, особенности работы на каждом этапе».

Задание 2. Подготовить презентацию «Содержание, структура и оформление деловых презентаций».

Задание 3. Подготовить презентацию «Выбор метода делового общения в конкретной деловой ситуации».

Задание 4. Подготовить презентацию «Структура переговорного процесса: современные веяния».

Задание 5. Подготовить презентацию «Современный этикет: исторический экскурс в его становление».

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1. Технологии делового общения : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 14 с. — http://els.ulspu.ru/?s=%D0%A2%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D0%B8+%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE+%D0%BE%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F&submit=

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины

	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Защита реферата ОС-2 Отчет о выполнении индивидуального задания	**ОР-1** способы осуществления социального взаимодействия; **ОР-2** реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения; **ОР-3** навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия; **ОР-4** основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения; **ОР-5** осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках; **ОР-6** способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения; техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия; языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.
	Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен) ОС-3 Экзамен в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Технологии делового общения».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Экзамен в форме устного собеседования
Вопросы к экзамену
2 семестр

1. Особенности деловой коммуникации.
2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
3. Основные виды деловой коммуникации и их специфика.
4. Деловая беседа – структура, особенности этапов.

5. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
6. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
7. Деловое совещание как один из видов делового общения.
8. Установление контакта и техника «Small talk».
9. Переговоры – определение, цели переговоров, место переговоров в ситуациях делового общения.
10. Особенности «жестких» переговоров, пути эффективной работы против «жесткого» переговорщика.
11. Особенности переговоров с позиции интересов.
12. Подготовка переговоров – основные этапы.
13. Подготовка переговорного предложения: интересы, BATNA, ZOPA, структура предложения.
14. Основные этапы проведения переговоров, специфика каждого этапа.
15. Переговорная команда: роли, подготовка, эффективная работа.
16. Презентация как форма коммуникации, основные виды и ситуации презентации.
17. «Треугольник презентации» - тема, спикер, целевая аудитория.
18. Основные правила создания иллюстративного материала для презентации.
19. Работа с аудиторией – основные правила и приемы.
20. Ошибки выступающего.
21. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
22. Специфика выступления в контексте политической борьбы.
23. Специфика выступления в ситуации работы со СМИ.
24. Коммуникативные навыки человека, которые являются успешными для ведения беседы.
25. Роль дискуссии в деловом общении.
26. Требования к культуре деловой речи.
27. Убеждающее воздействие – формирование «базы влияния».
28.Убеждающее воздействие – основные стратегии.
29. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии давления (push).
30. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии притяжения (pull).
31. Убеждающее воздействие – техники и приемы в рамках стратегии дистанцирования.
32. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
33. Типичные ошибки в официально-деловом стиле речи.
34. Особенности письменной и устной коммуникации.
35. Принципы ясности и лаконичности в деловой коммуникации.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
2 семестр	Разбалловка по видам работ	2 х 1=2 балла	6 х 1=6 баллов	296 балла	96 баллов
	Суммарный макс. балл	2 балла max	8 баллов max	304 баллов max	400 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 2 семестра

Критерии оценивания экзамена

Оценка	Баллы (4 ЗЕ)
«отлично»	361-400
«хорошо»	281-360
«удовлетворительно»	201-280
«неудовлетворительно»	200 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий (2 семестр)

Практическое занятие по теме 1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы

Деловая коммуникация – определение, отличие от других видов коммуникации. Особенности целей деловой коммуникации. Особенности ролевого взаимодействия в деловой коммуникации. Эффективность деловой коммуникации как соотношение результата и затрат. Пути повышения эффективности деловой коммуникации. Основные тип и ситуации деловых коммуникаций: переговоры, совещание, презентация. Особенности каждого типа коммуникации. Постановка целей в деловой коммуникации. Явные и латентные цели.

Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 2. Методы делового общения

Классификация методов деловых коммуникаций: диалектический метод, системный метод, метод эксперимента, метод тестирования, метод анализа конкретный деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр, метод наблюдения.

Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 3. Деловая беседа: структура и технология проведения

Основные этапы деловой беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе. Типичные ошибки и проблемы, возникающие на каждом этапе деловой беседы и пути их преодоления. Специфика деловых бесед в различных ситуациях: продажа, переговоры, презентация, совещание и т.п.

Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 4. Переговоры

Особенности переговоров как формы коммуникации. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов. Структура переговорного процесса, основные этапы переговоров. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. Работа переговорной команды.

Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 5. Презентация

Особенности презентации как формы коммуникации. Типовые ситуации презентаций. Постановка целей презентации. Подготовка презентации, «треугольник презентации».

Правила структурирования содержания презентации. Технологии работы с аудиторией во время презентации. Специфика работы с различными типами аудиторий.

Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 6. Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций

Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и

губами. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи. Межнациональные различия невербального общения.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 7. Убеждающее воздействие
Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния». Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

Практическое занятие по теме 8. Стратегии письменных деловых коммуникаций
Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.
Обсуждение на практическом занятии тем, выделенных на лекции, решение ситуационных задач.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1.Кузнецов, Игорь Николаевич. Деловое общение : Учебное пособие / Белорусский государственный университет. - 8. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 524 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03597-5. URL: http://znanium.com/go.php?id=1093519
2.**Измайлова, Марина Алексеевна.** Деловое общение : Учебное пособие / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. - 6. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 252 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04151-8. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370986

Дополнительная литература

3. Лисс, Элина Михайловна. Деловые коммуникации : Учебник. - 2. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 343 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04253-9.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=370984
4.Папкова, Ольга Викторовна. Деловые коммуникации : Учебник. - 1. - Москва ; Москва : Вузовский учебник : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 160 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-9558-0301-2.
URL **https://znanium.com/catalog/product/1110123**

Интернет-ресурсы

1.https://rusnap.ru/about/ - Национальная ассоциация предпринимателей
2. https://blog.likecentre.ru/prodazhi/delovoe-obshhenie-pravila-i-principy-kommunikacij/ - Центр поддержки и развития предпринимательства (раздел «Деловое общение».