

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого
Институт экономики и управления
Кафедра прикладной экономики



Грекова Г.И.
2017 г.

ДЕЛОВЫЕ И НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Учебный модуль по направлению подготовки
38.04.02 Менеджмент

Рабочая программа

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебного отдела

Мол А.Н. Макаревич
«05» 06 2017 г.

Заведующий КУПР

Бондаренко Е.А. Бондаренко
«15» мая 2017 г.

Заведующий КБУАА

Любимова М.В. Любимова
«15» мая 2017 г.

Заведующий КМУП

Омаров М.М. Омаров
«15» мая 2017 г.

Разработал:

К.п.н., доцент КИЭК

Ильяшенко Н.Н. Ильяшенко
«12» мая 2017 г.

Принято на заседании кафедры
Протокол № 10 от 15.05. 2017 г.

Заведующий КПЭК

Кудряшова Т.В. Кудряшова
«15» 05 2017 г.

1. Цели и задачи обучения учебного модуля

Целью учебного модуля «Деловые и научные коммуникации» является формирование прочных теоретических знаний и практических навыков эффективной деловой и научной коммуникации, необходимых для успешной профессиональной деятельности магистров по направлению подготовки 38.04.02 «Менеджмент».

Задачи, решение которых обеспечит достижение цели:

1) общеобразовательные:

- Овладеть навыками делового общения: публичные выступления, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации.
- Овладеть навыками слушания и логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи.

2) развивающие:

- Освоить инновационные технологии деловых коммуникаций.
- Научиться управлять своим временем и четко выполнять инструкции.

3) воспитательные:

- Развить навыки командной работы, межличностной и межкультурной коммуникаций.
- Сформировать лидерские качества и навыки принятия организационно-управленческих решений и готовностью нести за них ответственность, в том числе в нестандартных ситуациях.

2. Место учебного модуля в структуре ОП направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент»

Учебный модуль «Деловые и научные коммуникации» включен в вариативную часть блока Б1 «Модули».

Изучение учебного модуля «Деловые и научные коммуникации» базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких модулей программы бакалавриата как «Прикладная социология», «Русский язык и культура речи», «Информационные технологии в экономике и управлении», «Управление человеческими ресурсами» и модуля магистратуры «Управленческая экономика».

Данный модуль закладывает основу для изучения модуля «Кросс-культурный менеджмент», а также написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к освоению дисциплины

Процесс изучения учебного модуля «Деловые и научные коммуникации» направлен на формирование следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

ПК-1 - способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.

В результате освоения УМ студент должен знать, уметь и владеть:

Код	Уровень	Знать	Уметь	Владеть
-----	---------	-------	-------	---------

компетенции	освоения компетенции			
ОПК-1	Повышенный	– Принципы эффективной вербальной и невербальной коммуникации; – Формы и виды деловой коммуникации; – Способы создания делового тона и стиля в сообщении; – Правила дизайна документов и презентаций.	– Подготавливать качественные деловые документы (н-р, деловые письма, служебные записки, отчеты); – Выбирать правильный подход для сообщения новостей нейтрального и положительного содержания; – Выбирать правильный подход для сообщения новостей негативного содержания; – Проводить эффективную и аргументированную устную презентацию с использованием соответствующих технологий и наглядных средств; – Преодолевать речевые барьеры; – Преодолевать волнение; – Правильно отвечать на вопросы; – Использовать конференц-технологии;	- Навыками активного слушания; - Навыками вербальной и невербальной коммуникации; - Навыками использования трехэтапного процесса подготовки деловых сообщений.

ПК-1	Базовый	- Деловой этикет; - Культурное разнообразие.	– Отличать этические дилеммы от нарушения этических норм; – Преодолевать этноцентризм, ксенофобию и стереотипирование; – Обрабатывать и использовать результаты исследования; – Организовать информационные доклады.	- Навыки работы в команде (н-р, групповое решение проблем, принятие решений и выполнение заданий). - Навыками межкультурной коммуникации; - Навыками адаптации делового сообщения к нуждам аудитории.
------	---------	---	---	---

4. Структура и содержание учебного модуля

4.1 Трудоемкость учебного модуля и виды учебной работы

В таблице 2 представлена трудоемкость данного модуля по видам работы.

Таблица 2 - Трудоемкость учебного модуля «Деловые и научные коммуникации» по видам работы

Учебная работа (УР)	Всего во 2 семестре	Коды формируемых компетенций
Трудоемкость модуля в зачетных единицах (ЗЕТ)	3	
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ) для очной формы обучения:		ОПК-1, ПК-1
- лекции	9	
- практические занятия	18	
в т.ч. аудиторная СРС	4	
- внеаудиторная СРС	81	
Аттестация:		
- зачет	+	

Учебная работа (УР)	Всего в 1 семестре	Коды формируемых компетенций
Трудоемкость модуля в зачетных единицах (ЗЕТ)	3	
Распределение трудоемкости по видам УР в академических часах (АЧ) для заочной формы обучения:		ОПК-1, ПК-1
- лекции	4	
- практические занятия	5	
- внеаудиторная СРС	99	
Аттестация:		
- зачет	+	

4.2 Содержание и структура разделов учебного модуля

Тема 1. Достижение успеха посредством эффективной деловой коммуникации

Тема 2. Навыки работы в команде и межличностного общения

Тема 3. Коммуникации в условиях культурно-личностного разнообразия

Тема 4. Планирование делового сообщения

Тема 5. Написание делового сообщения

Тема 6. Завершение работы над деловым сообщением

Тема 7. Создание сообщений для электронных каналов передачи информации

Тема 8. Написание сообщений нейтрального и положительного содержания

Тема 9. Написание сообщений негативного содержания

Тема 10. Написание убеждающих сообщений

Тема 11. Поиск, оценка и обработка информации в процессе написания докладов и предложений

Тема 12. Подготовка докладов и предложений

Тема 13. Планирование, подготовка и проведение публичного выступления

Тема 14. Навыки деловой коммуникации для поиска работы

Календарный план, наименование тем учебного модуля с указанием трудоемкости по видам учебной работы представлены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

4.3 Организация изучения учебного модуля

Обучение по учебному модулю «Деловые и научные коммуникации» будет проводиться в смешанном формате <http://e-learning.novsu.ru/course/view.php?id=26>. Методические рекомендации по организации изучения УМ с учетом использования в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий даются в Приложении А.

5 Контроль и оценка качества освоения учебного модуля

Контроль качества освоения студентами УМ и его составляющих осуществляется непрерывно в течение всего периода обучения с использованием балльно-рейтинговой системы (БРС), являющейся обязательной к использованию всеми структурными подразделениями университета.

Для оценки качества освоения модуля используются формы контроля: текущий – регулярно в течение всего семестра и семестровый – по окончании изучения УМ.

Оценка качества освоения модуля осуществляется с использованием фонда оценочных средств (ФОС), разработанного для данного модуля, по всем формам контроля в соответствии с действующим Положением об организации учебного процесса, о фонде оценочных средств модуля (дисциплины). Содержание видов контроля и их график отражены в технологической карте учебного модуля (Приложение Б).

Демонстрационный вариант оценочных средств представлен в Приложении Г.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебного модуля представлено Картой учебно-методического обеспечения (Приложение В).

7 Материально-техническое обеспечение учебного модуля

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходимы:

- для проведения лекций – аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием;
- для проведения практических занятий – компьютерные классы с современными ПК и установленным на них лицензионным программным обеспечением. На персональных

компьютерах должны быть установлены: ОС Windows 7 (Windows XP), MS Office 2007-2010 (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, MS Access), Киностудия Windows Live, Sound Forge 9.0.

Приложения (обязательные):

А – Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля

Б – Технологическая карта

В - Карта учебно-методического обеспечения УМ

Г - Лист внесения изменений

**Методические рекомендации по организации изучения учебного модуля
«Деловые и научные коммуникации»**

Тема 1. Достижение успеха посредством эффективной деловой коммуникации

**Задачи обучения. После изучения данной темы, обучающиеся
научатся делать следующее:**

1. Объяснить, каким образом концепция деловых коммуникаций 2.0 трансформирует практику делового общения.
2. Описать пять характеристик эффективной деловой коммуникации.
3. Описать шесть стратегий более эффективного общения на работе.
4. Объяснить, что нужно сделать, чтобы аудитория могла успешно принимать, декодировать и отвечать на сообщения.
5. Объяснить четыре стратегии успешного использования коммуникационных технологий.
6. Обсудить важность этики в деловом общении и как отличать этические дилеммы от нарушения этических норм.

Ключевые понятия:

Предмет, цели и задачи обучения курса «Деловые и научные коммуникации». Место дисциплины в структуре ОПП. Требования к уровню освоения дисциплины. Формы контроля.

Роль коммуникации в бизнесе. Важность коммуникативных навыков для профессиональной деятельности. Основные характеристики эффективных деловых коммуникаций. Стратегии эффективного общения на работе. Условия успешной коммуникации. Стратегии успешного использования коммуникационных технологий. Этика делового общения. Этические дилеммы и нарушения этических норм.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 1, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 1, размещенную в Moodle.
2. Прочитать короткую статью по ссылке в Moodle.
3. Ответить вопросы для групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 1 в Moodle.
4. Прочитать методические материалы, расположенные над неделей 1:
 - Требования к оформлению группового проекта;
 - Групповой проект: часто задаваемые вопросы;
 - Часто задаваемые вопросы по теме группового проекта и графику его выполнения;
 - Требования к составлению графика выполнения группового проекта;
 - Презентация: требования и часто задаваемые вопросы.
5. Начать работу в группе над составлением Графика выполнения группового проекта.
6. Выполнить ТЗ 1. Задание должно быть выполнено в формате служебной информационной записки (меморандума).
7. Посмотреть видео: Общение. Искусство слушать.

Тема 2. Навыки работы в команде и межличностного общения

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Различать преимущества и недостатки работы в команде.
2. Перечислить восемь руководящих принципов успешного совместного создания письменного документа.
3. Объяснить, как конференц-технологии могут помочь общаться более продуктивно и описать возрастающую роль социальных сетей в деловых коммуникациях.
4. Описать процесс слушания и объяснить, как хорошие слушатели преодолевают барьеры на каждом этапе процесса.
5. Разъяснить важность невербальной коммуникации и кратко описать шесть категорий невербальных средств коммуникации.
6. Рассуждать о важности делового этикета.

Ключевые понятия:

Преимущества и недостатки работы в команде. Условия успешной работы в команде. Проведение эффективных совещаний. Использование технологий. Умение слушать. Виды и техника слушания. Преодоление барьеров. Невербальные средства общения. Деловой этикет.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 2, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к лекции 2, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 2.
3. Пройти тест, размещенный в Moodle.
4. Выполнить ТЗ 2.
5. Прислать преподавателю по эл. почте тему группового проекта.

Тема 3. Коммуникации в условиях культурно-личностного разнообразия

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Обсудить возможности и проблемы межкультурной коммуникации.
2. Дать определение понятию культура и объяснить, как изучается культура.
3. Дать определение понятиям этноцентризм и стереотип и предложить три варианта их преодоления.
4. Объяснить важность признания культурного разнообразия и перечислить восемь категорий культурных различий.
5. Определить шаги по улучшению навыка межкультурных коммуникаций.
6. Перечислить семь рекомендаций по созданию письменных документов, понятных в многоязычной бизнес-среде.

Ключевые понятия:

Межкультурные коммуникации на работе. Культура. Стереотипы и их преодоление. Важность признания культурных различий. Улучшение навыка межкультурного общения. Создание письменных документов, понятных в многоязычной бизнес-среде.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 3, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания использовать PowerPoint презентацию к Лекции 3, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 3.
3. Пройти тест.
4. Закончить составление графика выполнения группового проекта.
5. Прочитать информацию о групповом проекте.

Тема 4. Планирование делового сообщения

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Описать трехэтапный процесс написания делового сообщения.
2. Объяснить, почему важно проанализировать ситуацию и определить цель, прежде чем приступить к написанию сообщения.
3. Обсудить способы сбора информации для простых сообщений и определить три признака качественной информации.
4. Перечислить факторы, которые следует учитывать при выборе наиболее подходящего канала передачи сообщения.
5. Объяснить, почему правильная организация сообщения важна как для вас, так и для вашей аудитории.
6. Объяснить различия между прямым и непрямым подходами к организации сообщения.

Ключевые понятия:

Трехэтапный процесс написания делового сообщения. Анализ ситуации и определение цели сообщения. Сбор информации. Признаки качественной информации. Выбор канала передачи сообщения. Важность правильной организации сообщения. Прямой и непрямой подход к организации сообщения.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Определить ответственного от группы и проконтролировать, чтобы он/она отправил преподавателю по электронной почте информацию, касающуюся темы группового проекта, целевой аудиторию, и того, кого вы представляете.
2. Прочитать Лекцию 4, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 4, размещенную в Moodle.
3. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 4.
4. Пройти тест. Тест открывается во вторник в 7:00 и закрывается в воскресенье в 23:59. После закрытия теста, он больше не будет открыт. Пожалуйста, не откладывайте тест в долгий ящик. Если у вас возникли проблемы с Moodle, сообщите об этом преподавателю по электронной почте.
5. Выполнить ТЗ 3.
6. Продолжать работу над групповым проектом.

Тема 5. Написание делового сообщения

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Объяснить важность адаптации к вашей аудитории и перечислить три способа, как это можно сделать.
2. Объяснить, почему установление доверия является жизненно важным для успеха коммуникации.

3. Обсудить четыре способа создания делового тона и стиля, который является ясным и лаконичным.
4. Кратко объяснить, как подбирать слова, которые являются не только правильными, но и эффективными.
5. Объяснить, как стиль предложения влияет на выразительность вашего сообщения.
6. Перечислить пять способов создания унифицированных, согласованных абзацев.

Ключевые понятия:

Адаптация к аудитории. Установление доверия. Создание делового тона и стиля, правильный и эффективный подбор слов. Влияние стиля на выразительность сообщения. Создание унифицированных и согласованных абзацев.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 5, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 5, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии.
3. Пройти тест.
4. Представить план группового проекта.
5. Посмотрите видео: Как писать понятно и по-человечески.
6. Посмотрите видео: Как выбрать в письме верный тон?
7. Продолжать работу над групповым проектом.
8. Приступить к работе над презентацией.

Тема 6. Завершение работы над деловым сообщением

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Обсудить значение тщательной проверки сообщения и перечислить основные задачи, связанные с завершением работы над деловым сообщением.
2. Назвать четыре метода написания сообщения, которые можно использовать для улучшения его читабельности.
3. Описать шаги, которые можно предпринять, чтобы сделать документ более понятным и лаконичным.
4. Объяснить, как элементы дизайна могут повысить эффективность документа.
5. Перечислить восемь советов по улучшению качества сообщения путем тщательной проверки текста.
6. Обсудить наиболее важные вопросы, которые необходимо учитывать при рассылке сообщений.

Ключевые понятия:

Значение тщательной проверки сообщения. Завершение работы над деловым сообщением. Методы улучшения читабельности сообщения. Шаги по созданию понятного и лаконичного документа. Роль элементов дизайна в повышении эффективности документа. Улучшение качества сообщения путем тщательной проверки текста. Аспекты рассылки сообщений.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 6, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 6, размещенную в Moodle.
2. Для встречи-консультации с преподавателем подготовить материалы группового проекта, идеи, черновики, и вопросы, касающиеся группового проекта.
3. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 5.
4. Пройти тест.
5. Продолжать работу над групповым проектом.

Тема 7. Создание сообщений для электронных каналов передачи информации

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Сравнить сильные и слабые стороны каналов передачи коротких сообщений.
2. Дать шесть рекомендаций по созданию успешного контента социальных сетей.
3. Объяснить необходимость относиться к электронной почте как к профессиональному каналу передачи сообщения и сформулировать признаки эффективной темы электронного сообщения.
4. Описать руководящие принципы успешного обмена мгновенными сообщениями на рабочем месте.
5. Описать роль блогов в современном деловом общении и объяснить, как адаптировать трехступенчатый процесс для написания сообщений в блогах.
6. Объяснить, как адаптировать трехступенчатый процесс для написания сообщений для подкаста и описать процесс синдикации в блогах и подкастах.

Ключевые понятия:

Каналы передачи коротких сообщений. Создание успешного контента социальных сетей. Электронная почта как профессиональный канал передачи сообщений. Создание эффективной темы электронного сообщения. Использование мгновенных сообщений в работе. Роль блогов в современных деловых коммуникациях. Использование трехэтапного процесса для написания сообщений в блогах. Использование трехэтапного процесса для написания сообщений в подкастах. Процесс синдицирования в блогах и подкастах.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 7, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 7, размещенную в Moodle.
2. Завершить работу над планом группового проекта.
3. Приступить к написанию группового проекта.
4. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 7.
5. Пройти тест.
6. Начать работу над групповой презентацией.

Тема 8. Написание сообщений нейтрального и положительного содержания

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Применить трехэтапный процесс для написания сообщений нейтрального и положительного содержания.
2. Выстраивать эффективную стратегию написания обычных запросов.
3. Объяснить, как в вежливой форме попросить выполнить конкретные действия.

4. Описать стратегию написания обычных ответов и сообщений положительного содержания.
5. Обсудить важность понимания того, кто несет ответственность в случаях, когда заявления и просьбы были переданы для урегулирования.
6. Объяснить важность посланий доброй воли и объяснить, как можно сделать их эффективными.

Ключевые понятия:

Трехэтапный процесс написания сообщений нейтрального и положительного содержания. Стратегия написания обычных запросов. Как в вежливой форме попросить выполнить конкретные действия. Стратегия написания обычных ответов и положительных сообщений. Кто несет ответственность, если заявления и просьбы передаются для урегулирования. Послания доброй воли.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 8, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания используйте PowerPoint презентацию к лекции 8, размещенную в Moodle.
2. Выполнить ТЗ 4.
3. Продолжать работу над групповым проектом.
4. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 8.
5. Пройти тест.
6. Посмотреть видео: Как писать поздравительные письма?
7. Продолжать работу над групповой презентацией.

Тема 9. Написание сообщений негативного содержания

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Применить трехэтапный процесс написания к сообщениям негативного содержания.
2. Объяснить различия между прямым и косвенным подходами написания сообщений негативного содержания, и, в том числе, когда уместно использовать каждый из данных подходов.
3. Определить риски, связанные с использованием косвенного подхода и объяснить, как избежать возникновения подобных проблем.
4. Объяснить важность поддержания высоких стандартов этики и этикета при создании сообщений негативного содержания.
5. Объяснить роль коммуникации в управлении в кризисных ситуациях.
6. Перечислить три руководящих принципа отправки сообщений негативного содержания соискателям и предоставления краткого объяснения причины отказа.

Ключевые понятия:

Трехэтапный процесс написания сообщений негативного содержания. Прямой и косвенный подход написания сообщений негативного содержания. Риски, связанные с использованием косвенного подхода. Поддержание высоких стандартов этики и этикета при создании сообщений негативного содержания. Роль коммуникации в управлении в кризисных ситуациях. Отправка сообщений негативного содержания соискателям и предоставления краткого объяснения причины отказа.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 9, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 9, размещенную в Moodle.
2. Начать работу над ТЗ 5.
3. Продолжать работу над презентацией.
4. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 9.
5. Пройти тест.
6. Посмотреть видео: Навыки эффективного общения.
7. Посмотреть видео: Как отказать и не стать врагом?

Тема 10. Написание убеждающих сообщений

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Описать эффективный процесс проведения бизнес-исследований.
2. Объяснить разницу между первичным и вторичным исследованием.
3. Назвать десять критериев оценки надежности источника информации.
4. Назвать пять руководящих принципов проведения эффективного онлайн-поиска.
5. Объяснить, как организовать и провести опросы и интервью.
6. Описать основные задачи, связанные с обработкой и использованием результатов исследования.

Ключевые понятия:

Трехэтапный процесс написания убеждающих сообщений. Способы установления отношения доверия в убеждающем сообщении. Модель AIDA (Attention, Interest, Desire, Action — внимание, интерес, желание, действие). Различия между эмоциональными и логическими призывами и как их уравнивать. Создание маркетинговых и коммерческих сообщений. Соблюдение этических норм в маркетинговых и коммерческих сообщениях.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 10, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции 10, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 10.
3. Пройти тест.
4. Посмотреть видео: Правила убеждения.
5. Выполнить ТЗ 6.

Тема 11. Поиск, оценка и обработка информации в процессе написания докладов и предложений

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Описать эффективный процесс проведения бизнес-исследований
2. Объяснить разницу между первичным и вторичным исследованием
3. Назвать десять критериев оценки надежности источника информации
4. Назвать пять руководящих принципов проведения эффективного онлайн-поиска
5. Объяснить, как организовать и провести опросы и интервью
6. Описать основные задачи, связанные с обработкой и использованием результатов исследования

Ключевые понятия:

Трехэтапный процесс написания докладов и заявок. Процесс проведения бизнес-исследований. Различия между первичными и вторичными исследованиями. Проведения эффективного поиска информации в Интернете. Обработка и использование результатов поиска. Организация информационных отчетов и содержания веб-сайта. Организация аналитических отчетов.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 11, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала использовать PowerPoint презентацию к Лекции, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 11.
3. Пройти тест.

Тема 12. Подготовка докладов и предложений

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Адаптировать трехэтапный процесс для написания докладов и предложений
2. Описать эффективный процесс проведения бизнес-исследований и объяснить разницу между первичным и вторичным исследованием
3. Назвать пять руководящих принципов проведения эффективного онлайн-поиска
4. Описать основные задачи, связанные с обработкой и использованием результатов исследования
5. Объяснить, как организовать информационные доклады и содержание веб-сайта
6. Обсудить три основных способа организации аналитических докладов, и объяснить, как планировать предложения

Ключевые понятия:

Выбор вида делового отчета. Отчеты в форме служебной записки. Отчеты в форме письма. Другие формы коротких отчетов. С чего начать подготовку большого отчета. Форма и структура отчета. Что хотят видеть в отчете его читатели. Роль языка и стиля при написании отчета. Правила оформления отчета. Типичные ошибки при написании отчетов.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 12, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала используйте PowerPoint презентацию к Лекции 12, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 12.
3. Пройти тест.
4. Заполнить бланк «Оценка работы членов группы».

Тема 13. Планирование, подготовка и проведение публичного выступления

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Описать задачи, связанные с планированием устной презентации.

2. Объяснить, как адаптироваться к аудитории, спланировать выступление и разработать эффективное введение.
3. Объяснить, как связать идеи и удержать внимание аудитории во время основной части устной презентации и как эффективно ее завершить.
4. Описать основные этапы создания эффективных визуальных средств для устной презентации.
5. Определить задачи, необходимые для подготовки презентационных материалов.
6. Объяснить, как преуспеть в проведении устной презентации, преодолевая беспокойство и успешно отвечая на вопросы, и проведении онлайн презентаций.

Ключевые понятия:

Определение цели презентации. Выбор канала коммуникации. Составление портрета аудитории. Адаптация содержания и стиля выступления к аудитории. Анализ места проведения презентации. Составление плана. Сбор и организация информации. Структура презентации. Написание текста выступления. Редактирование текста. Запоминание и репетиция выступления. Создание визуальных средств.

Проведение публичного выступления: преодоление нервозности; установление контакта со слушателями; произнесение речи; управление вниманием аудитории; использование вербальных и невербальных средств; вопросы и ответы.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 13, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала используйте PowerPoint презентацию к Лекции 13, размещенную в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 8.
3. Пройти тест.
4. Посмотреть видео: Подготовка к выступлению.
5. Посмотреть видео: Как выступать публично.

Тема 14. Навыки деловой коммуникации для поиска работы

Задачи обучения:

После изучения данной темы, обучающиеся научатся делать следующее:

1. Создавать сеть контактов, собирать и анализировать информацию, необходимую для выбора работы.
2. Писать резюме.
3. Писать сопроводительные письма.
4. Подготавливаться и проходить собеседования.

Ключевые понятия:

Стратегия поиска работы: создание сети контактов; сбор и анализ информации, необходимой для выбора работы; источники поиска работы. Написание резюме: структура, форматы, требования к оформлению. Написание сопроводительного письма: цель и структура сопроводительного письма; требования к оформлению. Подготовка и прохождение собеседования: изучение компании; как создать хорошее впечатление; как правильно отвечать на вопросы; как преодолеть волнение; действия после собеседования.

Технологии и формы организации:

Интерактивная лекция.

Приёмы: презентация, беседа, рассказ, анализ примеров, ответы на вопросы.

Задания для самостоятельной работы:

1. Прочитать Лекцию 14, размещенную в Moodle. Для лучшего понимания и закрепления материала используйте PowerPoint презентации к Лекции 14, размещенные в Moodle.
2. Ответить на вопросы групповой онлайн дискуссии, размещенные в разделе Неделя 14.
3. Выполнить ТЗ 7.
4. Посмотреть видео: Как писать сопроводительные письма и резюме.

Демонстрационный вариант оценочных средств

Пример тестового задания

1. **Стиль коммуникации, присущий модели деловых коммуникаций 2.0, определяется как**
 - a. Разговорный
 - b. Мультиязыковой
 - c. Технический
 - d. Игровой
2. **Какую роль играют социальные сети в концепции деловых коммуникаций 2.0?**
 - a. Они способствуют внутренней коммуникации в компании, но не играют никакой роли во внешней коммуникации.
 - b. Они способствуют внешней коммуникации, но не играют никакой роли в внутренней коммуникации в компании.
 - c. Они способствуют развитию интерактивного, диалогового подхода к деловым коммуникациям.
 - d. Они являются только средством социального общения и не играют никакой роли в деловых коммуникациях.
3. **Эффективные бизнес сообщения являются**
 - a. Занимательными, резкими, прямолинейными, упрямыми и убедительными
 - b. Практичными, объективными, краткими, четкими и убедительными
 - c. Личными, четкими, короткими, захватывающими и побуждающими к действию
4. **Почему в деловом сообщении очень важно четко указывать, кто несет ответственность за выполнение действий, указанных в ответе?**
 - a. Чтобы быть уверенным, что другие сотрудники не смогут уклониться от выполнения своих обязанностей.
 - b. Чтобы быть уверенным, что человек, который отправляет сообщение, не будет подвергнут критике, если важное задание не будет выполнено.
 - c. Чтобы дать знать каждому причастному, в чем заключаются его/ее конкретные обязанности, и тем самым избежать путаницы.
5. **Ориентированный на аудиторию подход к коммуникации**
 - a. Начинается с принятия того, что аудитория всегда права
 - b. Повышает эффективность коммуникации, фокусируясь на информационных потребностях аудитории.
 - c. Как правило, является пустой тратой времени, постольку не учитывает потребности отправителя
 - d. Всегда упрощает задачи, связанные с планированием и созданием сообщений.
6. **Конструктивная обратная связь должна быть сфокусирована**

на _____, а не на критике.

7. Соблюдение делового этикета

a. Снижает вероятность совершения межличностных ошибок, которые могут отрицательно сказаться на коммуникации

b. По мнению большинства компаний является пустой тратой времени в сегодняшних быстро меняющихся бизнес условиях.

c. Предписано законом.

d. Всегда увеличивает стоимость деловых коммуникаций.

8. Для того, чтобы члены аудитории могли успешно получать сообщения, они должны сначала _____ наличие сообщения, затем _____ его из других сенсорных сигналов, а затем _____ его в виде сообщения.

9. Для того чтобы получатель сообщения ответил на него, так этого желает отправитель, он (получатель) должен

a. Запомнить сообщение.

b. Быть в состоянии ответить на сообщение.

c. Иметь мотивацию, чтобы ответить на сообщение.

d. Сделать все вышеперечисленное.

10. Коммуникационные технологии имеют значение, только если они помогают доставлять нужную _____ нужным _____ в нужное время.

11. Парадокс информационных технологий заключается в том, что

a. Средства коммуникации иногда могут отнимать больше времени, чем экономить.

b. Компьютеры теряют столько же, сколько сохраняют.

c. Людям больше не нужно самим создавать сообщения.

d. Технологии уже не так дорого стоят, как раньше.

12. Частое личное общение с коллегами и клиентами

a. Зачастую считается ненадлежащим использованием времени, с учетом всех доступны электронных средств.

b. Вызывает недовольство руководства.

c. Имеет решающее значение, поскольку, противостоит тому, чтобы цифровые технологии заменяли человеческое общение и взаимодействие.

13. Этичная коммуникация – это

a. То же самое, что и юридическая коммуникация

b. Стоит дороже, так как требует соблюдения множества правил.

c. Важна только для тех компаний, которые продают продукцию потребителям, а не занимаются каким-либо другим бизнесом.

d. Важный аспект бизнеса, так как коммуникация является публичным лицом компании.

14. Этическая _____ возникает, когда человек сталкивается с двумя конфликтующими вариантами этического выбора; этическая _____ совершается, когда человек делает неэтичный выбор.

Пример творческого задания «Меморандум (информационная служебная записка)»

Задание должно быть выполнено в виде твердой копии; не посылайте его по эл. почте.

ПРИМЕЧАНИЕ: Данное задание должно быть напечатано (не написано от руки) через один интервал и занимать не более одной страницы.

Пожалуйста, представьте себя, ответив ответьте на следующие вопросы/пункты в своей **Служебной записке**, написанной на имя Ильяшенко Н.Н. Все документы/домашние задания по данной учебной дисциплине должны быть напечатаны через один интервал (выберите «Одинарный» в разделе «Междустрочный интервал» в Microsoft Word). Выполняя задание, пожалуйста, помните, что информация, предоставленная Вами, должна быть понятна читателю, и может быть им оценена. Не ограничивайтесь односложными ответами на вопросы. **Ответы должны быть даны в виде развернутых предложений.** В данном задании есть части, которые могут быть представлены в виде списка, но будьте внимательны при его оформлении. Помните, что у каждого списка должно быть введение.

Запрашиваемая в данном задании информация может быть предоставлена в любой последовательности. Составьте данную Служебную записку так, чтобы ее было удобно и легко читать. Используйте формат Служебной записки как указано в образце, представленном в Лекции 6 и приложении «Формат и внешний вид делового документа». Прежде чем сдать работу, пожалуйста, еще раз прочтите каждую часть документа и решите следует ли ее оставить или удалить. Все поля документа должны быть 2 см, если Вам нужно больше места для размещения документа на одной странице, поля могут быть уменьшены.

Разместите свою фотографию в Служебной записке. Ее можно разместить в любом месте документа. Главное, чтобы на ней Вы были легко узнаваемы.

-
- Ваше имя, фамилия
 - Где родились, откуда приехали
 - Ваше направление подготовки
 - Ваш контактный телефон(ы)
 - Ваш адрес(а) электронной почты
 - Ваше имя пользователя в Moodle (только имя, пароль не нужен!).
 - Ваш опыт работы, включая волонтерскую.
 - Кратко опишите ваш опыт работы, имеющий отношение к данному курсу. **Подумайте о данном утверждении и определении понятия «Деловые коммуникации»:** на любой работе имеет место некий тип делового общения, независимо от уровня сложности работы или типа (в том числе волонтерской работы).
 - Что вы планируете извлечь из этого курса? Пожалуйста, не перечисляйте разделы учебной программы!
 - Какая из шести задач курса по вашему мнению, будет самой сложной для вас? Почему?
 - Расскажите что-нибудь интересное о себе (например, ваши увлечения, чем вы занимаетесь, ваши планы на будущее, ваша семья, домашние питомцы, о чем вы переживаете, что Вас волнует и т.п.).
 - Есть ли что-то еще, о чем вы хотели бы мне рассказать? Если да, пожалуйста, не стесняйтесь и включите это в документе.

Помните, что все ответы должны быть даны в виде развернутых предложений и представлены в формате Служебной записки. Оцениваться будет Ваш стиль и манера представления материала. Работа без вашей фотографии не принимается.

Пример онлайн дискуссии

Инструкция по участию в онлайн дискуссии

Внимательно прочитайте инструкцию по участию в онлайн дискуссии и вопросы. Каждый студент был предписан к определенной группе на время изучения данной дисциплины.

Как студент, вы несете ответственность за самостоятельное изучение материала, изложенного в лекциях 1 и 2, а также за участие в дискуссии. После того как прочтете лекцию и PowerPoint презентацию к ней, можете принять участие в онлайн дискуссии.

Вопросы для дискуссии следуют ниже. Каждый студент должен разместить не менее 3-х отдельных комментариев. Из этих 3 комментариев 1 ДОЛЖЕН быть размещен до полуночи четверга. Другие 2 должны быть размещены до полуночи воскресенья. Крайние сроки для размещения комментариев одинаковы для ВСЕХ еженедельных дискуссий.

Комментарий должен быть либо первым ответом на вопрос, либо комментарием на ответ другого студента. Каждый студент должен постараться дать хотя бы один первый ответ и один комментарий на ответ другого студента. Каждый ответ/комментарий должен состоять как минимум из 4 предложений. Ваша цель – начать дискуссию на тему, затронутую в вопросе.

Если вы первым даете ответ, в разделе «тема» укажите номер вопроса, с тем чтобы другие члены группы могли ответить правильно. Прежде чем дать свой комментарий/ответ, не забудьте вставить перед ним вопрос, на который вы отвечаете.

Прежде чем прокомментировать ответ(ы) других студентов, обязательно прочитайте их. Ответ не будет зачтен, если он похож на ответ другого студента. Помните, что ваши ответы учитываются при общей оценке вашей работы в классе. Преподаватель прочтет и оценит все комментарии!

-
- Как блоги, вики и другие веб-технологии 2.0 меняют практику делового общения?
 - Возможно ли, что компании слишком зависят от коммуникационных технологий? Кратко объясните свою точку зрения.
 - Как отсутствие общего опыта между отправителем и получателем может привести к сбою коммуникации?
 - Каким образом наличие функции «Комментарии читателей» в корпоративном блоге отражает подход ориентации на аудиторию?
 - **Этический выбор.** Зная о ваших отличных коммуникационных навыках, ваш босс всегда просит вас писать доклады для него. Когда вы случайно услышали, как генеральный директор хвалит вашего босса за логическую организацию и ясный стиль изложения, ваш босс реагирует так, как будто он написал все эти доклады сам. Какой вид этического выбора представляет ответ вашего босса? Что вы можете сделать в данной ситуации? Кратко объясните свое решение и ваши рассуждения.

Итоговый групповой проект

Цели группового проекта:

1. Научиться работать в группе/команде, т.е. узнаете, как разрешать конфликты, как планировать время и встречи, как собирать идеи и проводить исследование, а также как совместно написать хороший документ.
2. Понять, как правильно проводить исследование, как организовать, написать и оформить работу в виде документа.
3. Научиться создавать видео презентации, применяя информационные технологии, и загружать ее в систему.
4. Убедить вашу аудиторию: либо определить поведение аудитории, либо изменить/укрепить ее убеждения/отношение. Тема вашего группового проекта должна быть

каким-то образом связана с вопросами компаний, бизнеса или общественно-государственной политики. Курсовая работа должна убедить/побудить вашу аудиторию сделать одно из нижеперечисленного: приобрести товар или услугу; дать время или деньги; убедить действовать определенным способом; думать или чувствовать позитивно или негативно по теме группового проекта.

Примеры тем, выбранных предыдущими группами:

- *Побудить аудиторию приобрести товар или услугу:* если вы предлагаете товар/услугу, то он/она должны реально существовать или находиться на стадии разработки. Это не может быть вымышленный товар/услуга. Например, услуга по созданию веб-страниц, кровля, сувениры, бытовая техника и т.д.)
- *Дать время или деньги:* любая некоммерческая организация - Городская общественная организация ветеранов (пенсионеров), Городской совет женщин и т.п. если вы выбрали данную цель, убедитесь в том, что вы четко определили, что вы просите и для чего это будет использоваться. Например, сбор средств на организацию и проведение «Дня матери».
- *Убедить действовать определенным способом:* убедить аудиторию сделать что-то. Например, проголосовать за/против за кандидата в депутаты, дать согласие на строительство нового торгового центра в вашем микрорайоне, подписать соглашение быть донором органов и т.д. здесь очень широкий спектр для выбора темы. Ваша конечная цель – добиться конкретных действий.
- *Думать или чувствовать позитивно или негативно по теме группового проекта:* изменить мнение аудитории о чем-то. Например, убедить аудиторию, что клонирование – это будущее генетики, убедить общественность голосовать за вступление России в ВТО и т.д. здесь тоже широкий спектр для выбора темы. Главное – правильно выбрать целевую аудиторию.

Презентация итогового группового проекта

Презентация создается в дополнение к письменной работе «Итоговый групповой проект» для удобства восприятия аудиторией. Предполагается, что к моменту презентации аудитория уже прочитала работу. И теперь она достаточно заинтересована идеей и хочет узнать больше. Задача презентации – усилить данный интерес и заставить аудиторию сказать «Да!». Для этого презентация должна быть нечто большим, чем письменный групповой проект. Цель выступающих – провести презентацию, которая содержит конкретные цифры и факты, а также эмоциональна настолько, чтобы побудить аудиторию предпринять шаги к действию.

Продолжительность презентации составляет 16-20 минут для группы докладчиков из 4-5 человек и 18-24 минут для группы из 6 человек. При этом, каждый член группы должен говорить примерно в течение 4 минут. При этом не обязательно показываться перед камерой, но говорить должен каждый. Видео студента, говорящего что-то и выполняющего какие-то действия, может заменить 4-х минутное выступление.

Технологическая карта
учебного модуля «Деловые и научные коммуникации»
Трудоемкость дисциплины 3 ЗЕ = 50 б.*3 Т=150 баллов

№ и наименование раздела учебного модуля, КП/КР	№ неде-ли сем.	Трудовое обучение, ак.час					Форма текущего контроля успеваемости. (в соотв. с паспортом ФОС)	Максим. кол-во баллов рейтинга
		Аудиторные занятия				СРС		
		ЛЕК	ПЗ	ЛР	АСРС			
Тема 1. Достижение успеха посредством эффективной деловой коммуникации	1-2	1	-		-	5	ТЗ 1	10
							ОД	2
Тема 2. Навыки работы в команде и межличностного общения	2-3	1			2	5	ТЗ 2	10
							ОД	2
							Тест	2
Тема 3. Коммуникации в условиях культурно-личностного разнообразия	3-4	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 4. Планирование делового сообщения	4-5	1			2	5	ТЗ 3.	10
							ОД	2
							Тест	2
Тема 5. Написание делового сообщения	5-6	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 6. Завершение работы над деловым сообщением	6-7	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 7. Создание сообщений для электронных каналов передачи информации	7-8	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 8. Написание сообщений нейтрального и положительного содержания	8-9	1			2	5	ТЗ 4	10
							ОД	2
							Тест	2
Тема 9. Написание сообщений негативного содержания	9-10	1			2	5	ТЗ 5	10
							ОД	2
							Тест	2
Тема 10. Написание убеждающих сообщений	10-11	1			2	5	ТЗ 6	10
							ОД	2
							Тест	2

Тема 11. Поиск, оценка и обработка информации в процессе написания докладов и предложений	11-12	1			2	5	ОД	2
Тема 12. Подготовка докладов и предложений	12-13	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 13. Планирование, подготовка и проведение публичного выступления	13-14	1			2	5	ОД	2
							Тест	2
Тема 14. Навыки деловой коммуникации для поиска работы	14-15	1			2	6	ТЗ 7	10
							ОД	2
Итоговый групповой проект и его презентация	16-17	3			6	-	ГП	20
							ПГП	10
Итого:		18			18	81		150

ТЗ – творческое задание, ОД – онлайн дискуссия, ГП – групповой проект, ПГП – презентация группового проекта. Для семестровой аттестации по УЭМ баллы (включая дифференцированный зачёт) выставляются по шкале: «отлично» (90-100%): 135 - 150 баллов; «хорошо» (70-89%): 105 - 135 баллов; «удовлетворительно» (50-69%): 75-104 баллов; «неудовлетворительно» (менее 50%): менее 74 баллов

Приложение В

Карта учебно-методического обеспечения учебного модуля «Деловые и научные коммуникации»

Направление: 38.04.02

Формы обучения: очная, заочная

Курс: 1

Семестр: 2

Часов: всего 3 ЗЕ, лекций 9, практ. зан. 18, ауд. СРС 4, СРС 81

Обеспечивающая кафедра: КПЭК

Таблица 1. Обеспечение учебного модуля учебными изданиями

Библиографическое описание издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. стр.)	Кол. экз. в библ. НовГУ	Наличие в ЭБС
Учебники и учебные пособия:		
Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учеб. для вузов по напр. "Менеджмент" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; Гос. ун-т упр. - М. : Юрайт, 2014. – 369	6	
Учебно-методические издания:		
1. Рабочая программа / Автор-сост. Ильяшенко Н.Н., НовГУ – Великий Новгород, 2017. http://www.novsu.ru/study/umk/university/		
2. Фонд оценочных средств учебного модуля / Авт.-сост. Ильяшенко Н.Н., НовГУ, Великий Новгород, 2017.		

Таблица 2. Информационное обеспечение модуля

Название программного продукта, Интернет-ресурса	Название программного продукта, Интернет-ресурса	Примечание
Лекции по модулю «Деловые и научные коммуникации» в системе Moodle (составитель Н.Н.Ильяшенко)	http://e-learning.novsu.ru/course/view.php?id=26	
PowerPoint презентации к лекциям с комментариями в системе Moodle	http://e-learning.novsu.ru/course/view.php?id=26	
Учебное видео	http://e-learning.novsu.ru/course/view.php?id=26	

Таблица 3 – Дополнительная литература

Библиографическое описание* издания (автор, наименование, вид, место и год издания, кол. Стр.)	Название программного продукта, Интернет-ресурса	Примечание
Учебники и учебные пособия		
1. Мельникова С.В. Деловая риторика. Интернет ресурс	https://drive.google.com/viewerng/viewer?url=http://prepod.nspu.ru/file.php/348/Melnikov_a_S.V._Delovaja_ritorika.doc	
2. Милехина Е. Стратегия письменных коммуникаций. Интернет ресурс	http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/mileh/index.php	
3. Савкова З. Искусство оратора. Интернет	http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Linguist/savkova/index.php	

ресурсы	st/savk/index.php	
4. Scott McLean. Business Communication for Success, v. 1.0. Интернет ресурсы	http://catalog.flatworldknowledge.com/catalog/editions/mclean-business-communication-for-success-1-0	
5. Scott McLean. Intercultural Communication, v. 1.0. Интернет ресурсы	http://catalog.flatworldknowledge.com/catalog/editions/mcleanintercultural-intercultural-communication-1-0	
6. Jason S. Wrench. Stand Up, Speak Out: The Practice and Ethics of Public Speaking, v. 1.0. Интернет ресурсы	http://catalog.flatworldknowledge.com/catalog/editions/wrench-stand-up-speak-out-the-practice-and-ethics-of-public-speaking-1-0	



Приложение Г

Лист внесения изменений

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменение	Подпись