

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/
(Ф.И.О. декана (директора института))

22.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б.1.2.16 Коммуникационное сопровождение инновационных проектов

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

27.03.05 Инноватика

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Управление инновационными проектами

Курс 2, 3

Семестр 4, 5

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	8	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	12	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	5	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.03.05 Инноватика

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	МиБ	СОГЛАСОВАНО	С.А. Руденко
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра менеджмента и бизнеса

		(наименование кафедры)	
19.01.2023	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Норкина Елена Владимировна, Директор по работе с массовым сегментом
филиала в РМЭ ПАО «Ростелеком»

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /И.Р. Валиева/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-3 Способен осуществлять информационно-коммуникационное сопровождение инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок, проводить деловые переговоры с потенциальными и партнерами, заключать партнерские соглашения, обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество с партнерами в процессе инновационной деятельности	ПК-3.1. Способен осуществлять информационно-коммуникационное сопровождение инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок	знания: знает методы и приемы информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок умения: умеет применять методы и приемы информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок навыки: владеет навыками применения методов и приемов информационно-коммуникационного сопровождения инновационного продукта от идеи до вывода его на рынок
	ПК-3.2. Способен проводить деловые переговоры с потенциальными партнерами, заключать партнерские соглашения, обеспечивать взаимовыгодное сотрудничество с партнерами в процессе инновационной деятельности	знания: знает технологию и стратегии проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологии заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности умения: умеет применять технологию и стратегии проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологии заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности навыки: владеет навыками применения технологий и стратегий проведения деловых переговоров с потенциальными партнерами, технологий заключения партнерских соглашений, обеспечения взаимовыгодного сотрудничества с партнерами в процессе инновационной деятельности
2. ПК-6 Способен проводить исследования рынков технологий, продуктов и организаций, разрабатывать	ПК-6.1. Способен проводить исследования рынков технологий, продуктов и организаций	знания: знает технологии презентации результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций умения: умеет проводить презентацию результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций навыки: владеет навыками презентации результатов исследования рынков технологий, продуктов и организаций

предложения по развитию инновационных продуктов, выводить на рынок и продавать продукты, разрабатывать и реализовывать мероприятия по продвижению инновационных продуктов, разрабатывать проект коммерциализации инноваций	ПК-6.2. Способен разрабатывать предложения по развитию инновационных продуктов	знания: знает технологии презентации предложений по развитию инновационных продуктов умения: умеет проводить презентацию предложений по развитию инновационных продуктов навыки: владеет навыками презентации предложений по развитию инновационных продуктов
	ПК-6.3. Способен разрабатывать и реализовывать мероприятия по продвижению инновационных продуктов	знания: знает технологии разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов умения: умеет применять технологии разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов навыки: владеет навыками применения технологий разработки и реализации мероприятий по продвижению инновационных продуктов
	ПК-6.4. Способен разрабатывать проект коммерциализации инноваций	знания: знает особенности презентации проекта коммерциализации инноваций умения: умеет проводить презентацию проекта коммерциализации инноваций навыки: владеет навыками проведения презентации проекта коммерциализации инноваций

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к элективным дисциплинам (модулям) ОПОП.

Дисциплина является элективной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих практик: Учебная практика. Ознакомительная практика (ПК-6), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-3), Производственная практика. Организационно-управленческая практика (ПК-6)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Менеджмент деловых переговоров (ПК-3), Основы трехмерного моделирования (ПК-6), Управление закупками и заказами (ПК-6), Маркетинг инноваций (ПК-3), Управление продажами на высокотехнологичных рынках (ПК-3), Инновационный анализ отрасли (ПК-6), Маркетинг инноваций (ПК-6), Статистические методы в инновационной деятельности (ПК-6), Менеджмент деловых переговоров (ПК-6), Менеджмент стартапов (ПК-6), Маркетинговые исследования рынка инновационного продукта (ПК-6); практиках: Преддипломная практика (ПК-3), Производственная практика. Технологическая (производственно-технологическая) практика (ПК-3), Преддипломная практика (ПК-6); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-3), Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный

подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, деловая игра, ролевая игра, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Коммуникативные технологии в инновационной деятельности организации	19	ПК-3, ПК-6
Лекция. Коммуникативные технологии в организации	2	
Практическое занятие. Применение коммуникативных технологий в инновационной деятельности организации	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовки сообщений для выступлений на практическом занятии	15	
Менеджмент деловых переговоров	17	ПК-3, ПК-6
Практическое занятие. Технологии ведения переговоров	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подбор материала о примерах применения различных стратегий ведения переговоров в деятельности успешных организаций	15	
Иная контактная работа:	0	

5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Технологии публичных выступлений	72	ПК-3, ПК-6
Лекция. Технология проведения презентации	2	
Практическое занятие. Проведение презентации в процессе инновационной деятельности организации	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовки презентации идеи инновационного проекта	66	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к занятиям **семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу

с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины включает выполнение написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	https://e.lanbook.com/book/229244
2.	Кузнецов, И. Н. Эффективный руководитель [Электронный ресурс] : учеб. / И. Н. Кузнецов. Москва: Дашков и К, 2018. - 596 с. ISBN 978-5-394-01615-8.	http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=110747
3.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	https://e.lanbook.com/book/277232
4.	Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров : [по экономическим направлениям и специальностям] / [В. П. Ратников и др.] ; под общ. ред. В. П. Ратникова; Финансовый ун-т при Правительстве РФ. Москва: Юрайт, 2014. - 527 с. ISBN 978-5-9916-3496-0. Экземпляры: всего 19.	19
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	329 (I)	Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	329a (I)	Телевизор LG 55" 55 LB650V (2), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

ТРЕНИНГ «ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

1. Упражнение «Невербальный подарок» (развитие навыков невербальной коммуникации)

Все стоят в кругу. Пусть каждый из вас сделает подарок своему соседу слева. Подарок надо сделать (вручить) молча (невербально), но так, чтобы сосед понял, что вы ему подарили. Тот, кто получает должен понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча.

2. «Метафора общения»

Однажды один человек заблудился в лесу, и, хотя он направлялся по нескольким тропинкам, каждый раз надеясь, что они выведут его из леса, все они приводили его обратно в то место, откуда он начал свой путь.

Еще оставалось несколько тропинок, по которым можно было попробовать пойти, и человек, усталый, голодный, присел, чтобы обдумать, какую из них выбрать. Когда он размышлял, то увидел, что к нему приближается другой путешественник. Он крикнул: «вы можете мне помочь? Я заблудился». Тот вздохнул с облегчением: «Я тоже заблудился». Затем они сели рядом и стали рассказывать, что произошло с каждым из них. После разговора им стало ясно, что они прошли уже большую часть тропинок, а также, что они могут помочь друг другу избежать неверных дорог, которыми прошел каждый из них. Скоро они уже смеялись над своими приключениями и, забыв об усталости и голоде, вместе шли по лесу.

Как вы думаете, о чем эта история? (общение)

Наша жизнь похожа на лес. Иногда мы теряемся, не знаем, что делать, злимся, ссоримся, но если мы будем делиться своими переживаниями и опытом с теми, кто идет вместе с нами, с теми, кто нас окружает, то путешествие по жизни станет не таким уж плохим, и сообща мы сможем находить лучшие пути.

3. Об общении (теоретический блок)

О трех взаимосвязанных сторонах общения

В процессе совместной деятельности люди воспринимают друг друга, обмениваются информацией и устанавливают различные связи, взаимодействия. Поэтому в процессе общения выделяются три взаимосвязанных стороны:

1. Перцептивная (взаимовосприятие, взаимооценка в общении)
2. Интерактивная (регулирование взаимодействия собеседников)
3. Коммуникативная (передача информации)

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между участниками совместной деятельности.

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между людьми в процессе общения и в обмене в процессе речи не только словами, знаниями и идеями, но и действиями, поступками. Например, производя расчет у кассы магазина, покупатель и продавец общаются даже в том случае, если ни один из них не произносит ни слова: покупатель вручает кассиру деньги за покупку, продавец выбивает чек и отсчитывает сдачу. Так выполняются совместные действия рабочими конвейера на производстве, так взаимодействуют танцоры и члены спортивных команд и т.д.

Перцептивная сторона общения предполагает восприятие людьми друг друга и установление на этой основе взаимопонимания между ними.

Каким образом, вступая в процесс общения, мы можем обмениваться информацией? Любое общение между людьми (процесс коммуникации) осуществляется по двум основным каналам общения: речевому (вербальному или словесному) и неречевому (невербальному, несловесному).

В начале занятия мы с вами приветствовали друг друга с помощью невербальных средств общения.

Содержание информации передается нами главным образом с помощью языка, то есть в словесной форме, ведь общаясь между собой, люди используют речь как одно из важнейших средств общения. В речевом обращении важно умение говорить красиво, убедительно, ярко. Недаром существует такое понятие – «ораторское искусство». Об этом мы будем говорить на следующих занятиях.

Немаловажное значение в общении играют: мимика (положение и движение частей лица); пантомимика (положение и движение частей тела); зрительный контакт. Очень важно уметь использовать вербальные и невербальные средства общения, грамотно сочетать их в общении.

4. Упражнение «Всеобщее внимание» (развитие умения соединить вербальные и невербальные средства общения; формирование навыков акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.)

Всем участникам предлагается выполнить одну и ту же простую задачу. Любыми средствами, не прибегая к физическим действиям, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Обсуждение итогов: кому удалось привлечь внимание других и за счет каких средств? Какое средство общения наиболее важно при организации процесса коммуникации?

5. Упражнение «Фигуры»

У одного игрока рисунок с геометрическими фигурами (примерно 6-8 фигур: овал, ромб, трапеция, квадрат, треугольник..., нарисованными на нелинованном листке). Игрок, не показывая своего рисунка, должен объяснить всем, где что нарисовано, чтобы каждый на своем листке нарисовал то же самое. Затем сравниваются рисунки. По окончании объясняющему надо поделиться своими впечатлениями о том, что происходило. Сложно ли было объяснять только с помощью речи? Не было ли желания использовать мимику и жесты?

В следующем упражнении мы с вами будем использовать только мимику и жесты.

6. Упражнение «Картина»

Группа выстраивается в линию. Первый игрок приглашается к стене (столу), где прикреплен лист бумаги. Рядом фломастеры. Ему предстоит начать рисовать картину. Ведущий сообщает, какой предмет необходимо изобразить (остальные не слышат задания), далее первый рисует один из элементов.

Приглашается второй игрок. Первый объясняет мимикой и жестами, что необходимо изобразить и встает в другую линию. И т.д., пока все не примут участия в рисовании картины.

Сложно ли было объяснять только с помощью мимики и жестов? Не было ли желания использовать еще и речь?

7. Подведение итогов.

Упражнение «Клубок». Все стоят к кругу. Каждый участник, держа в руках клубок, говорит о том, как его лично коснулась обсуждаемая тема, Какие выводы вы сделали из нашего сегодняшнего занятия. Дарим друг другу аплодисменты.

Упражнение «Брачные объявления»

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару: чашка (блюдце), тарелка (ложка), утюг (гладильная доска), иголка (нити), ботинок (шнурок), зубная щетка (зубная паста), ножницы (бумага), лыжи (лыжные палки).

Проективная методика «Внутренний ребенок»

Инструкция: Нарисуйте ребенка, любого, какого захочется.

Придумайте обстановку, в какой он находится (детская площадка, его комната, школьный класс и т.д.). Нарисуйте, если захотите, кого-то из близких, значимых людей.

Вопросы к составлению характеристики:

1. Что это за ребенок? Как его зовут?
2. Сколько ему лет?
3. Где он находится? Чем он занят? Если вы нарисовали кого-то рядом, опишите, кто этот человек? Почему он рядом?
4. Какое у него настроение? Если хорошее, почему? Если не очень, почему?
5. О чем он думает в данный момент времени?
6. Это счастливый ребенок или нет? Почему счастливый? Что его делает таким? Почему не счастливый?
7. Есть ли у него заветная мечта, и если есть, то какая?
8. Умеет ли радоваться? Как он проявляет свою радость?
9. Опишите своего ребенка по психологическим особенностям. (свободный, спонтанный, творческий, послушный, тихий, бунтующий и т.д.).
10. Чувствует ли он любовь и заботу своих родителей? Как они заботятся о нем? Хотелось бы нарисовать кого-то из них рядом?
11. Достаточно ли он самостоятелен или пока еще нет? Может ли он обходиться без родителей? Почему?
12. Появились ли в его жизни друзья? Как часто он с ними проводит

время?

13. Умеет ли он наслаждаться жизнью? Если да, то, что он для этого делает? Если нет, что мешает?

Анализ полученных рисунков и рассказов – психологический портрет внутреннего ребенка, обсуждение значимости благополучия внутреннего дитя в жизни каждого из нас.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

4. Коммуникация: определение и структура
5. Функции и виды коммуникации
6. Особенности деловой коммуникации
7. Виды деловых коммуникаций
8. Особенности вербальной коммуникации
9. Структура и функции невербальной коммуникации
10. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам
11. Причины плохой коммуникации
12. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации
13. Защитные механизмы в деловой коммуникации
14. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации
15. Деловые переговоры и дискуссии
16. Деловые совещания и собрания
17. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником
18. Публичные выступления и общение через переводчика
19. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности
20. Этические принципы деловых коммуникаций
21. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы
22. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях
23. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях
24. Основные понятия об этикете в деловых коммуникациях
25. Организация делового завтрака, обеда, ужина

26. Имидж делового человека: психологические и коммуникативные аспекты
27. Конфликты в деловых коммуникациях
28. Профессиональные стрессы в деловой коммуникации
29. Технология организации деловых коммуникаций: прием клиентов
30. Технология организации деловых коммуникаций: презентация продукции и услуг
31. Технология организации деловых коммуникаций: общение через Интернет
32. Технология организации деловых коммуникаций: общение по телефону
33. Практика поведения на совещаниях и заседаниях