

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ
Кафедра управления

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент (бакалавр) 38.03.02

Проектный менеджмент

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2024

Деловые коммуникации

Рабочая программа дисциплины

Составители:

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры управления

№ 10 от 29.02.2024

Оглавление

1.	Пояснительная записка.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии.....	6
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1	Система оценивания.....	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	8
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
6.1	Список источников и литературы.....	11
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	11
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	11
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	12
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	12
9.	Методические материалы.....	13
9.1	Планы семинарских занятий.....	13
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	15
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	17

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи курса:

- изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);
- рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;
- ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;
- изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные положения теории коммуникации и специфику процесса деловой коммуникации; – направления реализации коммуникации с внешней средой; – технологии построения межличностных, групповых и организационных коммуникаций; – особенности личной деловой коммуникации и коммуникации в организации (коммуникативные барьеры, коммуникативные сети и стили); – основы построения устной и письменной деловой речи, технику аргументации; – коммуникативные технологии по разрешению конфликтных ситуаций; – порядок использования технических коммуникационных средств и информационных технологий; – технологию организации, проведения и оценки различных видов деловой коммуникации (публичное выступление, деловая беседа, совещание, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации). <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - грамотно строить коммуникативный процесс, применяя соответствующие коммуникативные технологии и коммуникационные средства (учитывая

		<p>коммуникативный образ и коммуникативные ситуации);</p> <ul style="list-style-type: none"> – распознавать и моделировать необходимые для решения тех или иных задач коммуникативные сети; – выбирать подходящие для управленческой ситуации коммуникативный стиль и содержание коммуникации (виды коммуникации); – логически, верно, аргументировано и ясно строить деловую устную и письменную речь. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; – способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; – способностью использовать для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий; – медиативными технологиями, способностью к работе в конфликтных ситуациях; – технологиями организации, проведения и оценки эффективность видов деловой коммуникации (деловая беседа, совещание, переговоры).
--	--	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в обязательную часть дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Для освоения данной дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения дисциплин «Русский язык и культура речи», «Этика и культура управления», «Психология для менеджеров».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для изучения дисциплин «Организационная культура», «Организационное поведение», «Управление командами».

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
2	Лекции	24
2	Семинары	32
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 70 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Коммуникационные стратегии.	Коммуникационная стратегия как единство целей, средств и технологий. Типы коммуникационных целей. Воздействие как стратегическая цель. Факторы эффективности воздействия. Подходы к проблеме анализа воздействия. Характеристики инициатора воздействия. Характеристики адресата воздействия. Характеристики текста и речи.
2.	Ресурсы деловых коммуникаций.	Вербальные ресурсы. Невербальные ресурсы. Среда как ресурс. Личностные ресурсы. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации.
3.	Технологии коммуникационного воздействия.	Технологии общественного информирования. Логико-диалогические технологии. Убеждения. Манипулятивные технологии. Ценностное манипулирование. Технологии воздействия на психологические автоматизмы. Суггестивные технологии. Технологии социальной индукции. Нейролингвистическое программирование.
4.	Форматы деловой коммуникации.	Общая характеристика публичного выступления. Композиция публичной речи. Общее представление о деловой беседе. Типологические модели участников деловой беседы. Определение типа собеседника. Выбор стратегий общения. Деловое совещание. Деловые переговоры. Письменные деловые коммуникации. Организационные аспекты деловой коммуникации.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Коммуникационные стратегии.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
2.	Ресурсы деловых коммуникаций.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
3.	Технологии коммуникационного воздействия.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций

4.	Форматы деловой коммуникации.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
----	-------------------------------	--	--

В большей части курса используется проблемный метод изложения лекционного материала, сделан акцент на контекстное обучение студентов. Практические занятия проводятся, в основном, в форме разбора конкретных кейс-ситуаций с использованием технологии «Обучение в сотрудничестве» и дискуссий.

Самостоятельная работа студентов проводится для подготовки к выполнению практических заданий, разбору кейс-ситуаций, текущему и промежуточному контролю знаний.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	2 балла	18 баллов
- выполнение практических заданий на семинарских занятиях	4-5 баллов	42 балла
Промежуточная аттестация – экзамен (тестирование)		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D, E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F, FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Пример тестового задания к промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. При какой коммуникационной стратегии все участники ситуации приходят к решению, которое полностью всех удовлетворяет?

- а) сотрудничество;
- б) приспособление;
- в) конкуренция;
- г) компромисс.

2. Укажите примеры для такого речевого воздействия, как призыв:

- а) лозунг;

- б) обобщение;
- в) напоминание;
- г) самопрезентация;
- д) утешение.

3. Какой из контекстов информационного воздействия наиболее сложен для анализа?

- а) социальный;
- б) политический;
- в) духовно-культурный;
- г) экономический.

4. Что в первую очередь влияет на выбор средств передачи информации?

- а) интенция автора;
- б) содержание текста;
- в) форма текста.

5. Укажите синтаксическую конструкцию, в которой на первый план выдвинуто событие, а не ответственный за него:

- а) неполное предложение;
- б) каузальная структура;
- в) пресуппозиция;
- г) пассивный залог;
- д) параллелизм.

6. Какой тип вопроса использован в представленном случае? «Это очень интересно! Почему вы так считаете?»

- а) обходной;
- б) зеркальный;
- в) наводящий;
- г) встречный;
- д) контрольный.

7. Поставьте стадии процесса убеждения в верном порядке:

- а) действие;
- б) внимание;
- в) понимание сообщения;
- г) сохранение;
- д) принятие сообщения.

8. Среди условий успешного диалога отметьте организационные:

- а) совпадающие понятийные системы;
- б) точное формулирование вопросов, которые требуют ответов;
- в) участие в диалоге всех сторон и позиций;
- г) ориентация на дискуссионный характер общения;
- д) восприятие партнера как равного;
- е) соблюдение регламента.

9. Отметьте характеристики манипуляции:

- а) является продуктом информационного воздействия;
- б) воздействие может быть как духовным, так и физическим;
- в) стороны оказывают друг на друга симметричное воздействие;
- г) воздействие оказывается скрытно.

10. Поставьте этапы воздействия в верном порядке:

- а) подстройка;
- б) ведение;
- в) калибровка.

11. Что из представленного не относится к практической аргументации?

- а) научные положения;
- б) конкретные факты;
- в) статистические данные;

г) цифры.

12. Какое требование особенно важно соблюдать, если вам необходимо убедить в чем-либо слушателей?

- а) требование непротиворечивости;
- б) требование определенности;
- в) требование последовательности;
- г) требование обоснованности.

13. Наибольшей эмоциональностью отличается этот тип заключения:

- а) апеллирующее;
- б) суммирующее;
- в) типологизирующее.

14. Что из представленного не является обязательным для деловой беседы?

- а) обмен информацией;
- б) принятие решения;
- г) контроль начатых мероприятий.

15. Поставьте этапы деловой беседы в верном порядке:

- а) вступление;
- б) обсуждение вопроса, аргументирование;
- в) постановка проблемы, передача информации;
- г) фиксация договоренности
- д) анализ альтернатив, поиск компромисса;
- е) установление времени и места.

16. Какой метод проведения совещания связан с запретом критиковать высказываемые идеи?

- а) обмен мнениями
- б) обсуждение
- в) мозговой штурм
- г) доклад

17. Какое коммерческое письмо может быть инициативным?

- а) предложение;
- б) претензия;
- в) запрос;
- г) ответ на предложение.

18. В каком простом деловом письме могут содержаться коммерческие обязательства?

- а) информационное;
- б) циркулярное;
- в) гарантийное;
- г) сопроводительное.

Пример практического задания для текущего контроля

Продумайте подходящее вступление к следующим ситуациям. Разыграйте сценарий деловой беседы.

1. Потенциальный клиент планирует начать работу над новым проектом. Вам стало об этом известно. Вы видите в такой ситуации реальные возможности для продажи своего продукта и посещаете этого клиента.

2. Руководство компании начало реорганизацию отдела обслуживания. Вы продаете соответствующие компьютерные программы.

3. Сеть химчисток предлагает очень дорогие услуги, что сокращает количество клиентов. Руководство пытается найти пути снижения цен. Вы продаете технику для химчисток.

4. Вы продали определенную систему. Стоимость технического обслуживания кажется руководителю отдела снабжения фирмы клиента слишком высокой. Вы посещаете

руководителя информационного отдела, чтобы убедить его в выгоде заключения договора о комплексном обслуживании.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная литература

1. Виханский, О. С. Деловые коммуникации: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 656 с. <https://znanium.com/catalog/product/988768>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>
3. Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург: Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/362888> — Режим доступа: для авториз. пользователей
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

Дополнительная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082503> – Режим доступа: по подписке.
2. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации: учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва: РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/218462> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
2. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система IPR Book <https://www.iprbookshop.ru/>
4. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>
5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) <https://icdlib.nspu.ru/>
6. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://www.elibrary.ru/>

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1. Коммуникационные стратегии

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоят особенности стратегии как единства целей, средств и технологий?
2. Основные характеристики типов коммуникационных целей.
3. Факторы эффективности воздействия.
4. Цели коммуникации.
5. Воздействие как стратегическая цель.
6. Характеристики инициатора воздействия.
7. Дайте характеристику адресатам воздействия.
8. Проанализируйте особенности текста и речи.
9. Опишите специфику ситуаций, в которых протекает процесс коммуникации.

Задание для самостоятельной работы:

Разделитесь на пары, проведите со своим партнером интервью. В течение 3—4 мин постарайтесь выяснить как можно больше информации, которая позволила бы вам представить своего собеседника для остальных членов группы с какой-нибудь неизвестной или незнакомой стороны. Результатом вашего «интервью» должен быть связный «репортаж», который вы изложите для аудитории за 1,5–2 мин.

Проанализируйте свое поведение и поведение партнера по взаимодействию в процессе интервью и постарайтесь ответить на вопросы:

- Когда я чувствовал себя в разговоре более комфортно — когда интервьюировал сам или же когда у меня брали интервью?
- Какие мысли и чувства я испытывал в процессе общения?
- Что вызвало наибольшую трудность в процессе интервьюирования?
- Что было сложным при ответе на вопросы?

Тема 2. Ресурсы деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте характеристику средств вербального воздействия.
2. Что понимают под управлением скрытыми смыслами?
3. Проанализируйте средства невербального воздействия.
4. Опишите особенности среды коммуникации как ресурса воздействия.
5. Какие знаковые комплексы можно выделить в предметной среде?
6. Дайте характеристику личностных ресурсов воздействия.
7. Какие поведенческие модели вы знаете?
8. Типы вопросов для эффективных деловых коммуникаций.

9. Что следует учитывать при реакции на вопросы?
10. Назовите речевые тактики с использованием вопросов.
11. В чем состоит умение слушать собеседника?
12. Что отличает мужской и женский стили слушания?
13. Что понимают под способами слушания?
14. Дайте характеристику барьеров слушания.
15. Дайте характеристику установок при слушании.
16. В чем состоят приемы правильного слушания?
17. Каковы типичные ошибки слушания?
18. Какие существуют варианты протекания дискуссии-спора?
19. Какие могут быть цели ведения спора?
20. В чем особенности основных принципов спора?

Задание для самостоятельной работы:

Разделитесь на команды, в составе каждой — не более 5 человек, попробуйте в течение 10 минут прийти к совместному решению о том, как можно устранить проблемы московских пробок.

Затем проанализируйте ход обсуждения и поведение каждого из участников. Возникли ли конфликтные ситуации? Если да, то кто был их инициатором? Кто, напротив, гасил негативные моменты? Как удавалось решать возникающие противоречия и насколько острыми они были?

Теперь попробуйте проиграть аналогичную ситуацию, но при условии, что вам необходимо распределить работу, решив, кто будет руководить, кто следить за исполнением, кто примет на себя основную нагрузку и т.д. По окончании обсуждения проанализируйте эту ситуацию. Что изменилось в поведении партнеров? Насколько изменились ваши ощущения?

Предложите варианты решения конфликтов, возможных в подобных ситуациях.

Тема 3. Технологии коммуникационного воздействия

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите общую характеристику технологий коммуникационного воздействия.
2. Охарактеризуйте основные информационные технологии.
3. Дайте характеристику технологиям дезинформирования.
4. Проанализируйте способы и приемы фальсификации.
5. Дайте характеристику логико-диалогических технологий.
6. Какие модели убеждения вы знаете?
7. Назовите принципы убеждающей коммуникации.
8. Охарактеризуйте диалогические технологии.
9. Назовите виды и формы диалога.
10. Дайте характеристику принципов диалога.
11. Проанализируйте организацию диалога.
12. Дайте характеристику псевдологических технологий (черной риторики).
13. Что понимают под мифологическим манипулированием?
14. Что понимают под ценностным манипулированием?
15. Дайте характеристику технологии воздействия на психологические автоматизмы.
16. Охарактеризуйте суггестивные технологии.
17. Дайте характеристику технологии социальной индукции.
18. Проанализируйте нейролингвистическое программирование.

Задание для самостоятельной работы:

Убедите собеседника. Предварительно сформулируйте особенности коммуникативной ситуации, дайте характеристику адресату речи.

1. Вы молодой человек 16 лет. Убедите родителей отпустить вас отмечать Новый год с друзьями на даче. Родители боятся, что вы наделаете глупостей.
2. Вы сотрудник коммерческой фирмы по продаже строительных материалов. Убедите начальника отпустить вас в отпуск в период, когда продажи возрастают.
3. Вы девушка, закончившая школу. Убедите родителей, что вам нужно поступать не в медицинский институт (чего хотят они), а в актерский (куда хотите вы).
4. Вам необходимо отправить в командировку несколько сотрудников. Группа сформировалась, но тут один из них отказывается ехать, предлагая заменить себя другим человеком. Попробуйте убедить его не отказываться от поездки.

Тема 4. Форматы деловой коммуникации**Вопросы для обсуждения:**

1. Композиция публичной речи.
2. Технология подготовки к выступлению.
3. Правила подготовки и проведения делового разговора.
4. Типологические модели участников деловой беседы.
5. Роли собеседников в деловой беседе.
6. Как определить тип собеседника?
7. Ошибки, которые часто допускают при сборе информации о собеседнике.
8. Правила подготовки и проведения делового разговора. 3. Проанализируйте типологические модели участников деловой беседы.
9. Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации
10. Особенности письменных деловых коммуникаций.
11. Специфика деловой корреспонденции?
12. Каковы основные признаки деловых писем?
13. Охарактеризуйте коммерческую корреспонденцию.
14. Каковы основные особенности претензионной переписки?
15. В чем особенности современных коммуникационных систем и документоведения?

Задание для самостоятельной работы:

Разыграйте с партнером ситуацию, в которой один из вас новичок, а другой — опытный работник, которому поручили познакомить нового работника с его обязанностями. Постарайтесь, чтобы он не почувствовал себя чужим в сложившемся коллективе. Как ему корректно помочь, не навязываясь и не демонстрируя превосходства? Что нужно сказать обязательно, а что является малозначимым?

По окончании диалога проанализируйте свои позиции в этом диалоге, отметьте, какие приемы были наиболее удачными, а что делать не следовало. Обсудите это со всей группой, чтобы увидеть различные модели поведения в подобной ситуации.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ*Методические указания по подготовке и оформлению домашних работ*

Методические рекомендации предназначены для обучающихся дневной формы обучения. При разработке рекомендаций учитывались требования Федерального

Государственного образовательного стандарта ВПО по направлению подготовки «Менеджмент» и действующих нормативных документов.

Домашние задания являются одной из промежуточных форм аттестации, которые выполняются в течение семестра в установленные сроки.

Тематика домашних заданий предусматривает проверку уровня знаний по некоторым вопросам теоретического лекционного курса, а также самостоятельного изучения ими источников и специальной литературы.

Домашнее задание направлено на индивидуализацию обучения и повышение роли самостоятельной работы обучающихся, поэтому предусмотрен широкий спектр контрольных вопросов, позволяющий студенту выбрать наиболее интересную для него тему.

При подготовке письменной работы обучающимся может использоваться рекомендованная, самостоятельно подобранная литература, доступные электронные ресурсы.

Задания могут выполняться обучающимся в облачных сервисах. В этом случае требуется указание ФИО обучающегося и доступ к документу для проверки задания. В домашних заданиях должны быть приведены результаты выполнений основных пунктов, указанных в описании заданий.

Часть домашних заданий может выполняться в рабочих тетрадях, с четким соблюдением структуры заданий по дисциплине.

Оценка домашних заданий осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки знаний по дисциплине.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации».

Цель курса – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи курса:

- изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);
- рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;
- ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;
- изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

Дисциплина направлена на формирование следующей универсальной компетенции:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные положения теории коммуникации и специфику процесса деловой коммуникации;
- направления реализации коммуникации с внешней средой;
- технологии построения межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- особенности личной деловой коммуникации и коммуникации в организации (коммуникативные барьеры, коммуникативные сети и стили);
- основы построения устной и письменной деловой речи, технику аргументации;
- коммуникативные технологии по разрешению конфликтных ситуаций;
- порядок использования технических коммуникационных средств и информационных технологий;
- технологию организации, проведения и оценки различных видов деловой коммуникации (публичное выступление, деловая беседа, совещание, переговоры, деловая переписка, электронные коммуникации).

Уметь:

- грамотно строить коммуникативный процесс, применяя соответствующие коммуникативные технологии и коммуникационные средства (учитывая коммуникативный образ и коммуникативные ситуации);
- распознавать и моделировать необходимые для решения тех или иных задач коммуникативные сети;
- выбирать подходящие для управленческой ситуации коммуникативный стиль и содержание коммуникации (виды коммуникации);
- логически, верно, аргументировано и ясно строить деловую устную и письменную речь.

Владеть:

- способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- способностью к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям;
- способностью использовать для решения коммуникативных задач современных технических средств и информационных технологий;
- медиативными технологиями, способностью к работе в конфликтных ситуациях;
- технологиями организации, проведения и оценки эффективности видов деловой коммуникации (деловая беседа, совещание, переговоры).

По дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрена аттестация в форме экзамена.
Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.