

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата по направлению подготовки

42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Направленность (профиль) подготовки
Реклама и связи с общественностью

Квалификация:
Бакалавр


Форма обучения
Очная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Реклама и связи с общественностью»

 Фейлинг Т.Б.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
19 июня 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
инновационных технологий управления в
государственной сфере и бизнесе
7 февраля 2018 г., протокол № 8
Зав. кафедрой  Фирова И.П.

Автор-разработчик:
Шapiro Шапиро С. В.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является подготовка бакалавров рекламы и связей с общественностью, владеющих знаниями в объеме, необходимом для понимания системы базовых представлений о коммуникативной культуре, специфике и формах делового общения, что позволяло бы анализировать ситуации социальной интеракции, решать задачи по управлению протеканием процесса взаимодействия.

Основные задачи дисциплины:

- показать эволюцию концепций, приемов и методов коммуникации;
- знакомство с теоретическими методами изучения социального взаимодействия;
- изучение специфики деловой коммуникации;
- знакомство с коммуникативными приемами и процедурами эффективного общения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» для направления подготовки 42.03.01 – Реклама и связи с общественностью относится к дисциплинам базовой части программы бакалавриата для наборов 2017, 2018 гг. и к обязательным дисциплинам вариативной части набора 2015, 2016 гг.

Для освоения данной дисциплины, обучающиеся должны освоить разделы дисциплин: «Русский язык и культура речи», «Культурология». Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины "Деловые коммуникации" представлены в рамках предшествующих дисциплин. Так, обучающийся должен знать основные подходы к анализу социальных интеракций, роли, функции и задачи делового взаимодействия в современной организации, уметь ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций.

Параллельно с дисциплиной «Деловые коммуникации» изучаются: «Иностранный язык», «Психология». Дисциплина «Деловые коммуникации» является базовой для освоения дисциплин: «Политология», «Иностранный язык в

бизнесе».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Компетенция
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-3	владение навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся должен:

Знать: психологические эффекты межличностных коммуникаций в профессиональном коллективе; основные закономерности, характеризующие состояние партнеров по взаимодействию; модели анализа состояний и установок участников общения; особенности воздействия различных средств коммуникации.

Уметь: прогнозировать психологические эффекты межличностных контактов; обрабатывать и интерпретировать получаемую информацию о состоянии партнеров по общению; осуществлять самоанализ; использовать различные формы речевого поведения и влияния на собеседников.

Владеть: навыками анализа коммуникативной ситуации; навыками распознавания манипуляций в общении; представлением о перспективных направлениях организационно-управленческой работы в малых коллективах.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» сведены в таблицах 1-3.

Таблица 1. Соответствие уровней освоения компетенции ОК-5 (способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия) планируемыми результатами обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Основные признаки проявленности компетенции (дескрипторное описание уровня)				
	1.	2.	3.	4.	5.
минимальный	Не владеет навыками систематизации фактов о работе в отделах рекламы	Слабо ориентируется в терминологии и содержании процессов деловой активности	Способен выделить основные факты в процессе подбора информации для работы в отделах связей с общественностью	Владеет основными навыками классификации фактов и явлений в процессе коммуникации в трудовом коллективе	Способен дать собственную критическую оценку фактов и явлений в процессе деловой активности
	Не умеет определять коммуникативные потребности организации	Не определяет потребность организации в деловой социальной коммуникации	Способен определить потребность организации в деловой социальной коммуникации	Способен представить ключевую проблему определения потребности организации в деловой социальной коммуникации	Может соотнести проблему определения потребности организации в деловой социальной коммуникации с современными проблемами
	Не знает специфики рекламы и PR как форм делового общения	Допускает грубые ошибки в процессе анализа рекламы и PR как форм делового общения	Знает основные рабочие категории создания текстов рекламы, однако не ориентируется в их специфике	Понимает специфику основных рабочих категорий рекламы и PR как форм делового общения	Способен выделить подход к коммуникативным процессам в отделах рекламы
базовый	Не владеет навыками классификации и систематизации фактов в процессе делового общения	Плохо ориентируется в терминологии и содержании процесса делового общения	Владеет приемами поиска и систематизации фактов в процессе подбора информации для делового общения, но не способен свободно изложить материал	Свободно излагает материал, однако не демонстрирует навыков сравнения различных моделей коммуникации в отделах связей с общественностью	Способен сравнивать концепции делового общения, аргументированно излагает материал
	Не умеет прогнозировать и определять потребность организации в коммуникативных процедурах, но	Определяет потребность организации в коммуникативных процедурах, но	Выделяет конкретную проблему определения потребности организации в ком-	Способен выделить и сравнить концепции рекламы как деловой коммуникации,	Аргументированно проводит сравнение концепций деловой коммуникации в отде-

	кативных процедурах	не видит проблем	муникативных процедурах, однако излишне упрощает ее	но испытывает сложности с их практической привязкой	лах рекламы и связей с общественностью
	Не знает методов и способов планирования деловой коммуникации	Допускает много ошибок в планировании деловой коммуникации	Может изложить основные рабочие категории деловой коммуникации	Знает основные отличия концепций деловой коммуникации	Способен выделить специфику концепций деловой коммуникации в отделах рекламы и связей с общественностью
продвинутый	Не владеет навыками классификации и систематизации фактов и явлений в деловой коммуникации	Ориентируется в терминологии и содержании процесса деловой коммуникации	В общих чертах понимает основную идею планирования деловой коммуникации, однако плохо связывает ее с существующей проблематикой	Видит источники современных проблем в процессе деловой коммуникации, владеет подходами к их решению	Способен грамотно обосновать собственную позицию относительно решения современных проблем деловой коммуникации
	Не умеет прогнозировать и определять потребность организации в деловой коммуникации, определять эффективные пути ее удовлетворения	Определяет потребность организации в деловой коммуникации, но не видит их в развитии	Может понять практическое назначение прогнозирования потребности организации в социальном взаимодействии, но затрудняется выявить ее основания	Выявляет основания прогнозирования потребности организации в социальном взаимодействии, понимает ее практическую ценность, однако испытывает затруднения в описании сложных объектов анализа	Свободно ориентируется в прогнозировании потребности организации в социальном взаимодействии. Понимает ее основание и умеет выделить практическое значение заданной области
	Не знает средств, приемов, алгоритмов, методов и способов планирования социального взаимодействия	Допускает ошибки при выделении методов и способов социального взаимодействия	Способен изложить основное содержание современных научных приемов, алгоритмов, методов социального взаимодействия	Знает основное содержание современных научных средств, приемов, алгоритмов, методов социального взаимодействия в отделах рекламы и связей с общественностью, способен их сопоставить	Может дать критический анализ современным проблемам в процессе социального взаимодействия

Таблица 2. - Соответствие уровней освоения компетенции ПК-3 (владение навыками организационно-управленческой работы с малыми коллективами) планируемому результату обучения и критериям их оценивания

Этап (уровень) освоения компетенции	Основные признаки проявленности компетенции (дескрипторное описание уровня)				
	1	2	3	4	5
минимальный	Не владеет навыками формулирования выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в области планирования коммуникационных кампаний	Слабо ориентируется в терминологии и содержании управленческих решений в области подготовки коммуникационных мероприятий	Способен выделить основные управленческие решения в области проведения коммуникационных кампаний	Владеет основными навыками работы с источниками и критической литературой по изучению управленческих решений в области коммуникационных мероприятий	Способен дать собственную критическую оценку управленческих решений в области коммуникационных кампаний
	Не умеет анализировать коммуникационные мероприятия в рабочем коллективе	Не выделяет коммуникационные процессы в малом коллективе	Способен показать коммуникационные мероприятия в развитии	Способен представить ключевую проблему коммуникационных мероприятий в ее связи с другими процессами	Может соотнести основные коммуникационные мероприятия с современными проблемами
	Не знает роли коммуникационных кампаний в общеорганизационном управлении	Допускает грубые ошибки в определении роли коммуникационных мероприятий	Знает основные особенности коммуникационных кампаний в малом коллективе, однако не ориентируется в их специфике	Понимает специфику основных рабочих категорий планирования коммуникационных кампаний в малом коллективе	Способен выделить характерный авторский подход к подготовке коммуникационных мероприятий
базовый	Не владеет навыками обобщения, формулирования выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	Плохо ориентируется в терминологии и содержании при обобщении, формулировании выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	Владеет приемами поиска и систематизации фактов, но не способен свободно сформулировать выводы при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	Свободно излагает материал, однако не демонстрирует навыков сравнения основных идей и концепций при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	Способен сравнивать концепции, аргументированно излагает материал при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе
	Не умеет анализировать, разрабатывать коммуникационные мероприятия в	Выделяет основные коммуникационные мероприятия, но не видит	Выделяет конкретную проблему коммуникационных мероприятий, однако из	Способен выделить и сравнить концепции, но испытывает сложности с практи	Аргументированно проводит сравнение концепций коммуникационных мероприя

	малом коллективе	проблем	лишне упрощает ее	ческой привязкой коммуникационных мероприятий	тий в малом коллективе
	Не знает связи планирования коммуникационных кампаний со стратегическими задачами организации	Допускает много ошибок в стратегическом планировании коммуникационных мероприятий в малом коллективе	Может изложить основные рабочие категории стратегического планирования коммуникационных кампаний	Знает основные отличия концепций в стратегическом управлении коммуникациями в малом коллективе	Способен выделить специфику концепций стратегического управления коммуникациями организации
продвинутый	Не владеет навыками обобщения результатов, формулирования выводов при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	Ориентируется в терминологии и содержании при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе	В общих чертах понимает основную идею при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе, однако плохо связывает ее с существующей проблематикой	Видит источники современных проблем при принятии сбалансированных управленческих решений в области планирования коммуникационных мероприятий, владеет подходами к их решению	Способен грамотно обосновать собственную позицию относительно решения современных проблем при принятии сбалансированных управленческих решений в малом коллективе
	Не умеет анализировать, разрабатывать и оценивать эффективность коммуникационных мероприятий в малом коллективе	Оценивает эффективность коммуникационных мероприятий, но не видит их в развитии	Может понять практическое назначение эффективности коммуникационных мероприятий, но затрудняется выявить ее основания	Дает оценку эффективности коммуникационных мероприятий, понимает ее практическую ценность, однако испытывает затруднения в описании сложных объектов анализа	Свободно ориентируется в оценке эффективности коммуникационных мероприятий. Понимает ее основания и умеет выделить практическое значение заданной области
	Не знает роль и место коммуникационных кампаний в общеорганизационном управлении и их связь со стратегическими задачами организации	Допускает ошибки при выделении роли и места коммуникационных мероприятий в общеорганизационном управлении и их связь со стратегическими задачами организации	Способен изложить основное содержание современных коммуникационных идей в общеорганизационном управлении малым коллективом	Знает основное содержание современных научных идей в общеорганизационном управлении коммуникациями, способен их сопоставить	Может дать критический анализ современных организационных коммуникаций в малом коллективе

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет:

для наборов 2017, 2018 гг. 3 з.е., 108 часов;

для наборов 2015, 2016 гг. 2 з.е., 72 часа

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в академических часах) 2015, 2016 гг. набора

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	72		
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	44		
в том числе:			
лекции	22		
практические занятия	22		
семинарские занятия			
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	28		
в том числе:			
курсовая работа			
контрольная работа			
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	зачет		

2017, 2018 гг. набора

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоёмкость дисциплины	108		
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	44		
в том числе:			
лекции	22		
практические занятия	22		
семинарские занятия			
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	64		
в том числе:			
курсовая работа			
контрольная работа			
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен		

4.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения 2015 г. набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр 6	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинар Лабора-тор.	Самост. ра-бота			
1	Введение		2	2	2	Тесты	1	ОК-5; ПК-3
2	Место общения в системе общественных отношений		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
3	Место общения в системе межличностных отношений		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
4	Функции и структура общения		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
5	Коммуникативная компетентность		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
6	Психологические модели общения		4	4	5	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
7	Вербальные средства общения		4	4	5	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
8	Невербальные средства коммуникации		4	4	4	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
ИТОГО		6	22	22	28	зачет	15	

2016 г. набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр 2	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинар Лаборат. Практик	Самост. работа			
1	Введение		2	2	3	Тесты	1	ОК-5; ПК-3
2	Место общения в системе общественных отношений		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
3	Место общения в системе межличностных отношений		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
4	Функции и структура общения		2	2	3	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
5	Коммуникативная компетентность		2	2	4	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
6	Психологические модели общения		4	4	4	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
7	Вербальные средства общения		4	4	4	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
8	Невербальные средства коммуникации		4	4	4	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
	ИТОГО	2	22	22	28	зачет	15	

2017, 2018 гг. набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр 2	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	Занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекции	Семинар Лаборат. Практик	Самост. работа			

1	Введение		2	2	8	Тесты	1	ОК-5; ПК-3
2	Место общения в системе общественных отношений		2	2	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
3	Место общения в системе межличностных отношений		2	2	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
4	Функции и структура общения		2	2	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
5	Коммуникативная компетентность		2	2	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
6	Психологические модели общения		4	4	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
7	Вербальные средства общения		4	4	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
8	Невербальные средства коммуникации		4	4	8	Тесты, задания, доклады	2	ОК-5; ПК-3
	ИТОГО	2	22	22	64	экзамен	15	

4.2. Содержание разделов дисциплины

1. Введение

Концептуальный аппарат дисциплины. Понятие общения. Общее ознакомление с типологией общения. Содержание основных понятий современных обществоведческих наук о социальных интеракциях. Основные функции языка. Задачи взаимодействия в пространстве общественной жизни.

2. Место общения в системе общественных отношений

Общественные отношения. Основные функции речи: коммуникативная; познавательная (когнитивная - с помощью языка происходит в значительной степени познание, изучение окружающего мира); эмоциональная. Психология и общество.

Потребности развития экономических отношений, налаживания системы их информационного обеспечения. Виды международной коммуникации. Производственные и трудовые отношения.

Уровни речевой культуры. Нормы: лексические, орфоэпические (фонетические), грамматические — словообразовательные, морфологические, синтаксические.

3. Место общения в системе межличностных отношений

Виды межличностных контактов. Уровни межличностных контактов («контакт масок», различные уровни аттракции). Деловое общение как взаимодействие партнеров.

Внимание к индивидуально-личностным характеристикам. Типологии личности. Социально-психологические модели.

4. Функции и структура общения

Взаимодействие, коммуникация. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная составляющие общения. Модели коммуникации. Коммуникация как действие (линейная модель коммуникации). Коммуникация как взаимодействие (нелинейная модель коммуникации). Коммуникация как процесс (транзакционная модель коммуникации). Документационное обеспечение делового взаимодействия.

5. Коммуникативная компетентность

Понятие коммуникативной компетентности. Стратегии и тактики общения. Средства делового общения. Коммуникативная культура. Формы делового общения и их выбор в зависимости от целей коммуникации. Этика делового общения.

6. Психологические модели общения

Культура делового поведения как элемент профессиональной квалификации. Личность, психологические типы, национально-психологические типы. Модели поведения личности в ходе взаимодействия и их характеристика. Баланс интересов личности, организации и общества. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.

7. Вербальные средства общения

Вербальная коммуникация. Общность структурно-композиционных и стилистических признаков. Трансформация в зависимости от исторических усло-

вий. Влияние проблематики на выбор стиля сообщения. Структура речевого общения. Новые тенденции в практике русского делового письма.

8. Невербальные средства коммуникации

Паравербальные и экстравербальные параметры. Жесты и мимика. Такесика и проксемика. Этикет деловой коммуникации. Технически опосредованное взаимодействие.

4.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1.	2	Виды информации по способу ее передачи и восприятия. Конъюнктивные и дизъюнктивные взаимодействия. Понятие общения.	сообщения обучающихся, дискуссия	ОК-5, ПК-3
2.	3.	Общение и деятельность Виды общения. Определение деловой коммуникации Этапы общения. Особенности речевого поведения в социально-ориентированном обществе	работа в малых группах, проверка профессиональных терминов	ОК-5, ПК-3
3.	4.	Кодекс делового общения, этические нормы общения Причины неэффективной деловой коммуникации Коммуникативные барьеры Культура русской речи: особенности и современные тенденции	работа в малых группах, сообщения обучающихся	ОК-5, ПК-3
4	5.	Характеристика общения в транзактной психологии. Понятие транзакции и их типы. Основные поведенческие характеристики "Родителя", "Взрослого", "Ребенка". Алгоритм транзактного анализа	работа в малых группах, сообщения обучающихся	ОК-5, ПК-3
5.	6.	Информационная безопасность общества и личности Осуществление индивидуального подхода	Анализ примеров, сообщения обучающихся	ОК-5, ПК-3
6.	7.	Формы индивидуального реагирования Структура и шаблон делового письма Самопроектирование профессиональной карьеры на примере написания резюме	сообщения обучающихся анализ текстов	ОК-5, ПК-3
7.	8.	Невербальные средства коммуникации Мимика, жесты, пантомимика Прикосновения, проксемика	задание: деловая игра, сообщения обучающихся	ОК-5, ПК-3

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

а). Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Тесты для оценки текущей успеваемости студентов представлены в системе тестирования moodle и разбиты по темам дисциплины. Задания в тесте оцениваются разным числом баллов. Правильный ответ 1 балл, неправильный 0 баллов. Максимальное количество баллов в соответствии с количеством вопросов в тесте переводится в процент выполнения. Студенту необходимо набрать не менее 70 %.

Пример тестовых заданий.

1. Неотъемлемая характеристика волевого личностного поведения
А. интенсивность Б. *осознанность* В. адаптивность Г. пристрастность.
2. К рациональному поведению в переговорном процессе относится
А. *обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций*
Б. воздействие на соперника для реализации своих целей в конфликте
В. скрытое возбуждение у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями
Г. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
3. Эмоциональная основа поведения проявляется в:
А. *мимике* Б. потребностях В. ощущениях Г. воображении
4. К стратегиям поведения в конфликте в модели Томаса относятся:
А. компромисс, критика, борьба Б. *уступка, уход, сотрудничество*
В. борьба, уход, убеждение Г. сотрудничество, консенсус, уступка
5. Причиной когнитивного диссонанса является
А. утомление Б. низкий уровень образования
В. *противоречивость информации* Г. иллюзии
6. Выберите адекватное описание транзакции «Ребенок»
А. *проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит*
Б. требует, рассуждает, анализирует
В. осуждает, учит, покровительствует
Г. оценивает, проявляет беспомощность, проявляет чувство страха
7. Уровень трудности цели, задачи, который выбирает человек, называется:
А. направленность личности Б. *уровень притязаний*
В. мотивация достижения успеха Г. уровень самооценки.
8. Конструктивной модели поведения в общении присущи:
А. стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание, ухо-

дит от острых вопросов

Б. *доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне*

В. *стремится к победе в конфликте, отличается выдержкой и самообладанием, непоследователен в оценках и суждениях*

Г. *не проявляет активности, уходит от острых вопросов, отказывается от компромисса*

9. Назовите теорию, созданную З. Фрейдом

А. Аналитическая психология Б. Экзистенциализм

В. *Психоанализ* Г. Когнитивизм

10. Выберите адекватное описание транзакции «Взрослый»

А. *проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию*

Б. *работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных*

В. *требует, покровительствует, руководит*

Г. *работает с информацией, покровительствует, руководит*

11. К вербальным средствам общения относятся

А. Тон голоса Б. Характер В. *Содержание речи* Г. Паузы

12. Канализация эмоций – это

А. Подавление эмоций Б. Избавление от эмоций

В. Неосознанность эмоций Г. *Перевод эмоций в приемлемую форму выражения*

Контрольные задания представлены в ФОС по дисциплине «Деловые коммуникации». Выполненное студентом задание защищается на практических занятиях. По результатам ответов обучающегося на вопросы преподаватель оценивает работу.

Задание 1. Словарь профессиональных терминов

Обучающемуся необходимо выбрать 10 терминов из основных понятий современной обществоведческой науки. Развернуто раскрыть, используя различные источники. Проанализировать внутренние взаимосвязи концептуального аппарата дисциплины.

Задание 2. Подготовка и проведение деловой игры.

Обучающемуся необходимо подобрать сценарий деловой игры, используя различные источники, и провести игру в учебной группе с последующим анализом. Возможна работа малыми группами.

Задание 3. Характеристика делового письма. Включает в себя подбор примеров и образцов различных деловых текстов и их сопоставление по используемым средствам. Написание и защита собственного текста в соответствии с выбранной задачей.

Задание 4. Транзакционный анализ общения.

Задание «Транзакционный анализ общения» включает в себя:

1. Проведение диагностики по модели Э. Берна.
2. Анализ конкретных ситуаций по модели Э. Берна.

б) Темы докладов

1. Культура Возрождения о нормах поведения и сознания человека
2. Эпоха Нового времени и Просвещения на пути к буржуазной этике
3. Достижения древнерусской и российской этики в культуре человечества
4. Восприятие и понимание в процессе коммуникации
5. Особенности невербального делового и личностного общения
6. Вербальное общение и деловое сотрудничество
7. Роль и значение вербальных характеристик в деловом портрете коллег
8. Основные компоненты рабочей группы и их взаимосвязь
9. Типы взаимоотношений в рабочей группе
10. Психотипы личностей
11. Проблема лидерства в рабочей группе
12. Формальные и неформальные отношения в рабочей группе
13. Стили руководства: за и против
14. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов
15. Методы профилактики конфликтных ситуаций
16. Деловой этикет о конфликтной ситуации
17. Деловой конфликт как средство оптимизации делового сотрудничества
18. Роль деловой беседы в этике деловых отношений
19. Психологический аспект деловой беседы
20. Новые методы аргументирования в деловой беседе
21. Система защиты в ходе деловых переговоров
22. Мировой этикет и этика делового общения
23. Особенности российского делового этикет
24. Проблема выбора старого и нового стиля руководства: объективные и субъективные факторы
25. Внешние и внутренние барьеры в бизнес-сотрудничестве
26. Способы целенаправленного моделирования эмоций в переговорном процессе

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

Вопросы для самостоятельного изучения разбиты по темам дисциплины.

Введение.

Обучающемуся следует обратить внимание на цели, основные задачи дисциплины, ее содержание и логическую взаимосвязь между разделами. При этом необходимо понять значение дисциплины в системе обучения по программе подготовки бакалавра и роль деловой коммуникации в управлении общественными процессами.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение коммуникации
2. Каковы основные виды коммуникации
3. Выделите основные функции коммуникации
4. Укажите специфику делового общения
5. С чем связано появление теорий деловых коммуникаций

Тема 1. Место общения в системе общественных отношений

В изучении данной темы важное место отводится пониманию сущности, содержания, целей, задач, критериев, принципов процессов интеракции в обществе, а также организационно-практических подходов к формированию ее механизмов в конкретных общественно-исторических условиях. Ознакомиться с основными видами коммуникаций с партнерами и аудиторией.

Вопросы для самопроверки

1. Раскройте сущность социальной информации
2. Назовите основные задачи управления информационными потоками
3. Определите взаимосвязь основных функций деловой коммуникации
4. Раскройте основные закономерности и принципы управления социальной информацией
5. Модели делового взаимодействия

Тема 2. Место общения в системе межличностных отношений

В данном разделе необходимо определить компоненты межличностной коммуникации. С этой целью следует знать понятия индивид, личность, значение и смысл сообщения. Для лучшего усвоения материала обучающийся должен более подробно изучить особенности эмоциональных, организационных, технических предпосылок обеспечения общения.

Вопросы для самопроверки

1. Какими методами можно оценить результативность коммуникации
2. Дайте классификацию типов личности
3. Какие социальные результаты учитываются при оценке социальной эффективности коммуникации
4. Социально продуктивные коммуникации

Тема 3. Функции и структура общения

В данном разделе необходимо рассмотреть организацию коммуникации, соответствующей целям и задачам общения. Обучающийся должен знать основные этапы и формы коммуникативного процесса. Необходимо уделить внимание особенностям формирования национальных стандартов делового общения.

Вопросы для самопроверки

1. Что такое регуляция коммуникации
2. Раскройте специфику национальных подходов в деловом общении
3. Назовите основные задачи коммуникации
4. Что понимается под информационным и организационным обеспечением делового взаимодействия
5. Значение различных средств общения для реализации коммуникативного намерения

Тема 4. Коммуникативная компетентность

Следует знать основные характеристики коммуникативной компетентности, основные требования к личности профессионала в современных социальных условиях, изучить методы личностного развития.

Вопросы для самопроверки

1. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности современного профессионала
2. Перечислите цели и задачи личностного роста в трудовых интеракциях
3. Какую структуру имеет деловое взаимодействие
4. Каковы основные требования к личности профессионала
5. Основные приоритеты в деловом общении

Тема 5. Психологические модели общения

В данном разделе необходимо уделить внимание профессионально-личностным качествам менеджера, вопросам организации их профессиональной деятельности. Иметь представление о мотивации поведения профессионалов в процессе трудовой деятельности. Знать основные модели коммуникации. Для лучшего усвоения материала обучающийся должен более подробно изучить идеи транзакционного анализа.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте характеристику психологических факторов социальной интеракции
2. Охарактеризуйте типы мотивации трудовой деятельности
3. Каковы цели разработки этических стандартов профессиональной деятельности
4. Раскройте основные идеи транзактного анализа
5. Общие требования к формированию делового обращения к партнеру

Тема 6. Вербальные средства общения

Обучающийся должен ознакомиться с видами деловых текстов. Иметь представление о специфике стилей и форм, знать их основные виды. Выявлять особенности целей использования разных форм делового письма.

Вопросы для самопроверки

1. Приведите основные виды деловой коммуникации

2. Какие примеры использования разных стилей в деловом письме вы знаете

3. В чем особенности основных видов коммуникации

4. Лингвистическое «оснащение» сообщения

Тема 7. Невербальные средства коммуникации

В начале изучения данного раздела необходимо разобраться с тем, каковы основы невербальной составляющей общения, ее формы. Уделить внимание вопросам регулирования невербальных проявлений. Ознакомиться с основными видами невербальной коммуникации с партнерами и аудиторией.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы основные формы невербального общения

2. В чем состоят особенности невербальных проявлений

3. Назовите основные методы саморегуляции

4. Способы управления поведением

5.3. Промежуточный контроль: зачет

Изучение дисциплины завершается зачетом, проводимым в форме устного опроса по вопросам к зачету.

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Деловые коммуникации»:

1. Подходы к определению понятия «Общение»

2. Структура и этапы общения

3. Основные характеристики общения

4. Функции и механизмы общения

5. Манера и стиль общения

6. Невербальное общение, основные компоненты и способы интерпретации

7. Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека

8. Внешний вид делового человека

9. Этические принципы и правила делового общения

10. Международный деловой этикет: страны ближнего и дальнего востока

11. Международный деловой этикет: европейские страны

12. Психологическая техника установления раппорта, формирования аттракции

13. Технологии эффективного слушания передачи информации

14. Понятие о психологическом влиянии и его виды

15. Убеждение, способы аргументации и работа с возражениями

16. Внушение и манипуляции в деловом общении

17. Начальные представления о теории нейро-лингвистического программирования (основные аспекты, модели восприятия), его роль в деловом общении

18. Конфликтное взаимодействие (сущность, структура, функции, участники)

и) и способы выхода из конфликтной ситуации

19. Правила проведения дискуссии в деловом общении
20. Правила проведения совещания и переговоров в деловом общении
21. Правила проведения конференций, в деловом общении
22. Правила проведения конференций презентаций, дней открытых дверей в деловом общении
23. Правила организации и проведения не формальных деловых встреч (деловых завтраков, обедов, ужинов и т.д.).

Критерии формирования оценки на зачете:

Оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, демонстрирующий разностороннее, систематическое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Оценка «не зачтено» ставится при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокора Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-004277-0. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>.

2. Кулагина Н. В. Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплет) ISBN 978-5-9558-0515-3 ISBN 978-5-238-01742-6. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>.

б) дополнительная литература

1. Папкина О. В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- MS Office/XP;
- электронная библиотека ЭБС «Znanium» (<http://znanium.com/>) и др.
- <http://www.ido.edu.ru/>
- <http://www.hr-portal.ru/>
- <http://ru.wikipedia.org>
- <http://www.consultant.ru/>

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности обучающихся
Лекции (темы №№ 1-8)	<p>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины.</p> <p>Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь.</p> <p>Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе.</p> <p>Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом (семинарском) занятии.</p>
Практические (семинарские) занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.

Индивидуальные задания (подготовка докладов, рефератов)	Поиск литературы и составление библиографии по теме. Знакомство с основной и дополнительной литературой. Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к зачету и т.д.

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине используются:

- лекции-визуализации;
- на семинарских занятиях выступления студентов с докладами (рефератами) сопровождаются соответствующими слайд-презентациями;
- для размещения учебных и методических материалов по дисциплине, а также для проведения контрольно-проверочного тестирования по каждой теме используется программа Moodle;
- для проведения компьютерного тестирования используется программа Moodle;
- для работы с нормативно-правовыми актами в ходе практических занятий используется выход через Интернет на электронные ресурсы СПС Консультант Плюс (<http://www.consultant.ru/>) или СПС Гарант (<http://www.garant.ru/>);
- организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к семинарским (практическим) занятиям и подбору необходимой литературы, помимо консультаций, осуществляется посредством электронной почты.

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Введение	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint

Место общения в системе общественных отношений	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Место общения в системе межличностных отношений	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Функции и структура общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Коммуникативная компетентность	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Психологические модели общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Вербальные средства общения	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint
Невербальные средства коммуникации	взаимодействие традиционных и технико-электронных средств; применение элементов дистанционных образовательных технологий, организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, компьютерного тестирования	программа Moodle пакет Microsoft PowerPoint

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим санитарно-техническим и противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов лекционных, практических занятий и самостоятельной работы обучающихся.

Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, презентационной переносной техникой (проектор, экран, ноутбук).

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.