

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)
_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

**Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации**

направление 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) 38.03.02.03 Экономика и управление малым бизнесом

Для набора _____ года

Квалификация
бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс Вид занятий | 2 | | Итого | |
|---------------------|-----|-----|-------|-----|
| | уп | рп | | |
| Лекции | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Практические | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Итого ауд. | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Контактная работа | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Сам. работа | 125 | 125 | 125 | 125 |
| Часы на контроль | 9 | 9 | 9 | 9 |
| Итого | 144 | 144 | 144 | 144 |

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): д-р экон. наук, Проф., Стаханов Д.В. _____

Зав. кафедрой: Майорова Л. Н. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-20: владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Уметь:

Владеть:

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература |
|-------------|---|----------------|-------|-------------|------------|
| | Раздел 1. Введение. Виды деловой коммуникации. | | | | |
| 1.1 | Вербальные средства в деловой коммуникации. 1. Человеческая речь как источник информации. 2. Речевые средства общения. 3. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. 4. KISS.-принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. 5. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. /Лек/ | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 1.2 | Вербальные средства в деловой коммуникации. 1. Речевые средства общения. 2. Стили письма и речи. /Пр/ | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 1.3 | Вербальные средства в деловой коммуникации. Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/ | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 1.4 | Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации 1. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. 2. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. 3. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации. /Ср/ | 2 | 2 | | Л1.1 |
| 1.5 | Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации. 1. Средства невербальной коммуникации. 2. Визуальные средства в коммуникативном процессе. /Пр/ | 2 | 2 | | Л1.1 |
| 1.6 | Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации. Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/ | 2 | 6 | | Л1.1 |
| | Раздел 2. Барьеры в деловом общении. | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|--|------|
| 2.1 | <p>Гендерный аспект коммуникативного поведения.</p> <p>1. Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речевого производства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей.</p> <p>2. Определение «коммуникативной грамотности».</p> <p>3. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.</p> <p>4. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.2 | <p>Гендерный аспект коммуникативного поведения.</p> <p>1. Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.</p> <p>2. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.3 | <p>Гендерный аспект коммуникативного поведения.</p> <p>Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.4 | <p>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p>1. Виды барьеров.</p> <p>1.1 Физиологические и психологические барьеры.</p> <p>1.2 Социальные и культурные барьеры.</p> <p>2. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.</p> <p>3. Значение слушания в деловом общении.</p> <p>4. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.</p> <p>5. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.</p> <p>6. Практика организации и проведения. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.5 | <p>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p>1. Виды барьеров.</p> <p>2. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.</p> <p>3. Практика организации и проведения. /Ср/</p> | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 2.6 | <p>Коммуникативные барьеры в деловом общении.</p> <p>Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.7 | <p>Критика и комплименты в деловой коммуникации.</p> <p>1. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики.</p> <p>2. Использование критики в деловой коммуникации.</p> <p>3. Психологические издержки критики.</p> <p>4. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний.</p> <p>5. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии.</p> <p>6. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента.</p> <p>7. Психологический механизм приема «приятные слова».</p> <p>8. Комплименты для делового взаимодействия. /Ср/</p> | 2 | 8 | | Л1.1 |
| 2.8 | <p>Критика и комплименты в деловой коммуникации.</p> <p>Критика и комплимент как компоненты контактологии и их использование в деловой коммуникации. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 2.9 | <p>Критика и комплименты в деловой коммуникации.</p> <p>Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/</p> | 2 | 6 | | Л1.1 |
| | <p>Раздел 3. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении. Формы деловой коммуникации.</p> | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|---|----|--|------|
| 3.1 | <p>Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. 2. Типы личности. 3. Психометрические характеристики личности. 4. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок /Ср/ | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 3.2 | <p>Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психотипы и психометрические характеристики личности. 2. Возможные психолого-коммуникативные типы посетителей коммерческих ярмарок и выставок /Ср/ | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 3.3 | <p>Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.</p> <p>Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/</p> | 2 | 4 | | Л1.1 |
| 3.4 | <p>Формы деловой коммуникации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая беседа: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы. 2. Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора. 3. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора. 4. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; 5. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания. 6. Пресс-конференция: зачем проводят пресс-конференцию; подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс- конференцию; проведение пресс-конференции. 7. Торги: виды торгов; технология ведения торгов; наступательные методы на торгах; как заставить партнера сказать «да»; как научиться говорить «нет»; приемы отказа. 8. Презентация: цели презентации; виды презентации. /Ср/ | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 3.5 | <p>Формы деловой коммуникации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. 2. Спор, полемика, дебаты. 3. Деловые переговоры. 4. Деловые совещания. Презентация. 5. Пресс-конференция. 6. Торги. /Ср/ | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 3.6 | <p>Формы деловой коммуникации.</p> <p>Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. /Ср/</p> | 2 | 20 | | Л1.1 |
| 3.7 | <p>Межкультурная коммуникация.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постановка проблемы межкультурной коммуникации. 2. Национальное коммуникативное поведение. Национальный характер. 3. Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира. 4. Основные особенности русского коммуникативного поведения. /Ср/ | 2 | 2 | | Л1.1 |
| 3.8 | <p>Межкультурная коммуникация.</p> <p>Национальное коммуникативное поведение и национальный характер. /Ср/</p> | 2 | 5 | | Л1.1 |

| | | | | | |
|------|--|---|---|--|------|
| 3.9 | Межкультурная коммуникация. Написание эссе по теме, основываясь на изученном ранее материале. Подготовка к контрольной работе и коллоквиуму, сдаче реферата. /Ср/ | 2 | 6 | | Л1.1 |
| 3.10 | /Экзамен/ | 2 | 9 | | Л1.1 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------|
| Л1.1 | Тимофеев, М. И. | Деловые коммуникации: учеб. пособие | М.: РИОР: ИНФРА-М, 2012 | 10 |

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<http://www.improvement.ru> ООО «Организация Времени» – единственная в России консалтинговая компания, специализирующаяся исключительно на управлении временем и личной эффективности менеджера.

<http://www.megarost.ru> Карьерный рост, информационные технологии, управление качеством.

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, др. оборудование или компьютерный класс.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.