

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Институт информационных технологий и радиоэлектроники

УТВЕРЖДАЮ

Директор института

А.А. Балкин

« 08 » 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

направление подготовки: 12.03.04 Биотехнические системы и технологии

профиль подготовки: Биомедицинская инженерия

г. Владимир
2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является совершенствование речевой культуры студентов, развитие навыков эффективной речевой коммуникации, особенно в учебно-научной и деловой сферах деятельности.

Задачи:

- способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации,
- освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста,
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловая коммуникация» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 12.03.04 "Биотехнические системы и технологии».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на государственном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации. УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном языке в ситуации деловой коммуникации. УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном языке, опыт общения на государственном языке.	Знать специфику деловой коммуникации, риторические приемы ведения дискуссий, основные способы аргументации. Уметь доказывать свою точку зрения, ссылаться на источники, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме в соответствии с языковыми нормами. Владеть приемами успешной коммуникации в коллективном и межличностном общении, навыками участия в дискуссии, диспуте.	Тестовые вопросы Практико-ориентированные задания Дискуссия

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК – 3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. УК – 3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. УК – 3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределение ролей в условиях командного взаимодействия.	Знать основы организации социального взаимодействия, современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития. Уметь организовывать, управлять ситуациями общения, сотрудничества, развивая активность, самостоятельность, инициативность, творческие способности участников социального взаимодействия, создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинства и интересы участников социального взаимодействия. Владеть методами организации конструктивного социального взаимодействия, способами организации, управления ситуациями общения, сотрудничества, с учетом возрастных, индивидуальных, социальных и культурных различий участников.	Тестовые вопросы Практико-ориентированные задания Сообщения Проект
---	--	--	---

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.	1	1-2	2	2			2	
2	Коммуникативный процесс	1	3-4	2	2			4	

3	Эффективные коммуникации в бизнесе.	1	5-6	2	2		4	рейтинг-контроль №1
4	Психология коммуникации в бизнесе	1	7-8	2	2		6	
5	Деловой этикет. Правила хорошего тона.	1	9-10	2	2		6	
6	Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.	1	11-12	2	2		4	рейтинг-контроль №2
7	Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры	1	13-14	2	2		4	
8	Конфликтные ситуации в коммуникации.	1	15-16	2	2		2	
9	Деловая переписка. Правила оформления документов.	1	17-18	2	2		4	рейтинг-контроль №3,
Всего за __1__ семестр:				18	18		36	зачет
Наличие в дисциплине КП/КР								
Итого по дисциплине		1	18	18	18		36	зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.

Содержание темы. Четыре базовых элемента в процессе коммуникации. Определение понятий деловые коммуникации и деловой этикет. Основные принципы деловых коммуникаций и делового этикета. Функции деловых коммуникаций и делового этикета.

Тема 2. Коммуникативный процесс.

Содержание темы. Понятие коммуникативного процесса. Основные правила кодирования сообщений. Типы данных в содержании сообщений. Понятие декодирования информации, каким образом оно происходит. Основные средства коммуникации, направленные во внешнюю среду. Понятие коммуникативной системы организации. Виды каналов коммуникаций в организации. Горизонтальные каналы коммуникаций. Формальные и неформальные каналы коммуникации. Коммуникативная сеть в организации.

Тема 3. Эффективные коммуникации в бизнесе.

Содержание темы. Понятие коммуникативного барьера. Внутренние и внешние помехи слушания. Понятие нерелективного слушания и релективного слушания. Понятие и особенности эмпатического слушания. Основные функции обратной связи в коммуникации. Отличие открытых и закрытых вопросов. Пути улучшения коммуникаций в бизнесе.

Тема 4. Психология коммуникации в бизнесе.

Содержание темы. Основные правила поведения при речевом взаимодействии. Методы и приемы достижения доверительного взаимопонимания в коммуникации. Основные типы собеседников в соответствии с типом характера. Классифицирование собеседников по стилю передачи и восприятия информации. Основные манипулятивные уловки. Основные типы манипуляторов. Стратегии манипуляторов. Способы реагирования на манипуляции.

Тема 5. Деловой этикет. Правила хорошего тона.

Содержание темы. Понятие делового этикета и хорошего тона. Этические требования к подбору и преподнесению подарков и сувениров. Правила оформления деловой визитной карточки. Типичные ошибки делового этикета.

Тема 6. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.

Содержание темы. Основные формы невербальной коммуникации. Жесты отражающие внутреннее состояние собеседника. Позиции за столом. Как можно интерпретировать голос собеседника. Факторы, влияющие на пантомимику. Науки, изучающие невербальные средства в коммуникации. Структура публичного выступления. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Основные факторы, мешающие эффективной речи.

Тема 7. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры.

Содержание темы. Приемы ускорения принятия деловых решений. Основные правила поведения на совещании. Способы преодоления сложных эмоциональных состояний. Определение понятия «круглый стол». Этапы переговорного процесса. Основные методы ведения переговоров. Что такое интервью, каковы его основные типы? Основные правила делового телефонного разговора. Понятие презентации. Основные правила создания демонстрационного средства для успешной презентации. Понятию «видеоконференция». Характеристики присущие спору как разновидности деловой коммуникации. Основные законы аргументации. Типичные ошибки в аргументации. Основные логические методы аргументирования.

Тема 8. Конфликтные ситуации в коммуникации.

Содержание темы. Основные стили поведения в конфликтной ситуации. Принципы необходимые в руководстве при разрешении конфликта. Основные средства для профилактики конфликтов. Способы психологической защиты в конфликтной ситуации. Как правильно выслушивать критику? Причины возражений и замечаний. Основные методы нейтрализации замечаний.

Тема 9. Деловая переписка. Правила оформления документов.

Содержание темы. Правила составления писем. Специфика оформления входящих и исходящих писем. Роль организационных документов в деловом общении. Виды документов, относящиеся к распорядительным. Информационно-справочные документы. Типичные ошибки при составлении резюме.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.

Определение понятий «общение», «коммуникация». Функции общения. Специфика делового общения. Выполнение упражнений.

Тема 2. Коммуникативный процесс.

Определение понятия «сообщение». Кодирование информации. Канал коммуникации. Выполнение упражнений. Проигрывание моделей процесса коммуникации.

Тема 3. Эффективные коммуникации в бизнесе.

Бизнес-коммуникации. Эффективное слушание. Реакция слушающего на сообщение. Типы вопросов. Выполнение упражнений. Проигрывание моделей процесса коммуникации.

Тема 4. Психология коммуникации в бизнесе.

Восприятие и его основные психологические механизмы. Основные факторы, влияющие на восприятие. Социальный стереотип и его роль в общении. Типы темперамента. Определение понятия «манипуляция». Выполнение упражнений. Проигрывание моделей процесса коммуникации.

Тема 5. Деловой этикет. Правила хорошего тона.

Определение понятия «хороший тон» Правильное планирование рабочего времени. Роль подарков и сувениров в деловой жизни. Визитная карточка. Столовый этикет. Разбор моделей общения с использованием речевого этикета.

Тема 6. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.

Отличие вербальной и невербальной коммуникаций. Причины пауз во время разговора. Основные характеристики голоса. Определение понятия «публичное выступление». Составление речей публичных выступлений. Выступление с публичной речью.

Тема 7. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры.

Определение понятия «устная коммуникация». Деловая беседа, ее цели и функции. Стили передачи информации. Деловое совещание. Переговорный процесс. Работа с текстами разных стилей. Ролевая игра «Переговоры».

Тема 8. Конфликтные ситуации в коммуникации.

Определение понятия «конфликт». Профилактика конфликтных ситуаций. Конструктивная и неконструктивная критика. Выполнение упражнений.

Тема 9. Деловая переписка. Правила оформления документов.

Определение понятия «деловая переписка». Виды писем в деловой переписке. Резюме и основные правила его составления. Выполнение упражнений. Работа по составлению и оформлению разных видов документов.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости

Рейтинг-контроль1.

1. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются

- а) деструкцией;
- б) диссонансом;
- в) шумом;
- г) дисгармонией

2. Создатель сообщений - это

- а) получатель;

- б) источник;
- в) код;
- г) канал

3. Интерактивная сторона общения состоит в:

- а) обмене информацией между людьми;
- б) в организации взаимодействия между людьми;
- в) включают процесс восприятия друг друга партнерами по общению

4. Стил ь коммуникаций основанный на поиске взаимного согласия сторон общения по поводу результирующих действий

- а) обвинительный стиль;
- б) директивный стиль;
- в) стиль убеждения;
- г) стиль разрешения проблемы

5. Сообщение состоит из:

- а) вербальных символов;
- б) вербальных и невербальных символов;
- в) невербальных символов

6. Конкретные и объективные данные:

- а) факты;
- б) идеи;
- в) мнения;
- г) кредо

7. Реакция получателя на сообщение это:

- а) восприятие;
- б) обратная связь;
- в) средство коммуникации;
- г) канал коммуникации

Рейтинг-контроль 2

1. Процесс перевода сообщения в мысль:

- а) кодирование;
- б) восприятие;
- в) обратная связь;
- г) декодирование

2. Специальный маршрут или технология, используемая для передачи сообщения получателю

- а) средство коммуникаций;
- б) канал коммуникаций;
- в) обратная связь;
- г) шумы

3. Инструкции по выполнению работ относятся к:

- а) направленным вниз каналам коммуникаций;
- б) направленным вверх каналам коммуникации;
- в) горизонтальным коммуникациям;
- г) неформальным коммуникациям

4. Коммуникационные сети в которых тупики и контролеры либо отсутствуют, либо могут быть обойдены:

- а) открытые;
- б) замкнутые;
- в) комбинированные

5. К открытой коммуникационной сети относится:

- а) сеть типа «Шпора»;
- б) сеть типа «Круг»;
- в) сеть типа «Колесо»;
- г) сеть типа «Змея»

6. Человек, который чаще чем другие члены организации, контактирует с внешней средой, выполняет коммуникативную роль:

- а) сторож;
- б) связной;
- в) лидер мнений;
- г) космополит

7. Попытка логически проанализировать некие признаки и сделать определенный вывод о другом человеке и его поступках

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия

Рейтинг-контроль 3

1. Эффект «ореола» проявляется в том, что

- а) другому человеку приписывается по аналогии с собой свои собственные качества;
- б) первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека;
- в) первая информация о человеке, способна повлиять на последующее отношение к этому человеку

2. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией:

- а) стереотипы;
- б) предубеждения;
- в) установки

3. Речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода их решения:

- а) коммерческие переговоры;
- б) деловая беседа;
- в) деловое совещание

4. Прием начала беседы, позволяющий кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы:

- а) прием прямого подхода;
- б) прием снятия напряженности;
- в) прием зацепки

5. К спекулятивным методам аргументации относится:

- а) метод извлечения выводов;
- б) метод противоречия;
- в) метод сравнения;
- г) техника изменения направления

6. Более эффективным методом ведения коммерческих переговоров является:

- а) метод принципиальных переговоров;
- б) метод позиционного торга

7. Деловые совещания, которые ведутся в диалоговом режиме, когда руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них:

- а) диктаторские;
- б) автократические;
- в) сегрегативные;
- г) дискуссионные;
- д) свободные

8. Участник совещаний, который упрямо ни с кем не соглашается, приводит примеры из личного опыта, возвращается к вопросам, которые уже решены:

- а) блокировщик;
- б) агрессор;
- в) доминирующий;
- г) удалившийся

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины- зачет

Вопросы к зачету

1. Процессы общения как социально-психологический механизм воздействия в профессиональной деятельности.
2. Сущность понятий «коммуникаций», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».

3. Теория коммуникации.
4. Элементы коммуникативного процесса.
5. Роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Стили речи.
7. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.
8. Основные черты официально-делового стиля.
9. Компоненты невербальной коммуникации.
10. Основные коммуникативные барьеры, их типы и пути их преодоления в деловом общении.
11. Трудности эффективного слушания.
12. Определение термина «коммуникации». Основная классификация коммуникаций.
13. Современные коммуникационные технологии в организации.
14. Способы передачи информации. Требования к формируемым информационным материалам.
15. Виды обмена информацией в коммуникативных процессах. Общение как коммуникативный процесс.
16. Критерии оценки эффективности коммуникативного процесса. Виды аргументации в межличностных коммуникациях.
17. Основные функции деловой беседы. Виды бесед. Эффективность делового разговора.
18. Типы совещаний. Процесс подготовки деловых совещаний.
19. Пресс-конференция. Специфика проведения пресс-конференций.
20. Критерии определения эффективности ведения переговоров. Стили ведения переговоров. Принципы ведения переговоров.
21. Цели презентации. Подготовка презентации. Требования к ведущему презентацию.
22. Самопрезентация. Значение одежды для самопрезентации.
23. Документационное обеспечение деловой коммуникации.
24. Средства коллективной работы в компьютерных сетях.
25. Современные методы обработки деловой информации и корпоративных информационных систем.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку докладов на вопросы, для самостоятельного изучения и выполнение заданий по темам:

Темы докладов:

1. Современные концепции развития коммуникаций.
2. Уровни проблем коммуникации.
3. Трудности в передаче информации.
4. Основные функции коммуникации.
5. Стили поведения при слушании.
6. Уровни слушания.
7. Помехи слушания.
8. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении.
9. Бизнес-этикет.
10. Этикет телефонных переговоров.
11. Виды публичной речи.
12. Основные режимы публичных выступлений.
13. Виды деловой беседы
14. Этапы деловой беседы.
15. Приемы начала беседы.

16. Деловое совещание (селекторное).
17. Спор в деловом общении (диспут, полемика).
18. Типы конфликтных личностей.
19. Основные мотивы критики в коммуникации.
20. Факсимильная переписка
21. Электронные письма.

Контроль за выполнением самостоятельной работы студентов осуществляется в ходе практических занятий и рейтинг-контроля. Учебно-методическое обеспечение указано в пунктах 6.1. и 6.2. данной рабочей программы.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность


Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
Основная литература*		
1. <i>Коноваленко, М. Ю.</i> Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — ISBN 978-5-534-11058-6	2019	https://biblio-online.ru/bcode/444387
2. <i>Ратников, В. П.</i> Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — ISBN 978-5-9916-3496-0	2019	https://biblio-online.ru/bcode/425857
3. <i>Спивак, В. А.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, <i>Спивак, В. А.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. 2019. — 460 с. — ISBN 978-5-9916-3684-1.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/426318
Дополнительная литература		
1. <i>Дзялошинский, И. М.</i> Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3.	2019	https://biblio-online.ru/bcode/425851
2. Маслова Е.Л., Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Маслова Е.Л. - М. : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0	2018	http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html

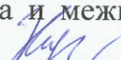
6.2. Интернет-ресурсы

1. <http://www.gramota.ru/slovari/online/>
2. <https://www.slovari.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины имеется аудитория для проведения занятий лекционного, практического типа, оборудованная мультимедийными средствами с установленными на них лицензионным программным обеспечением: пакет Microsoft Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составили: ст. преподаватель Никитина В.К. 

Рецензент (представитель работодателя) Е.А. Кузнецова, к.ф.н., доц. кафедры философии, истории, права и межкультурной коммуникации Владимирского филиала Финансового университета 

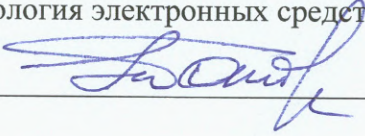
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры журналистики, рекламы и связей с общественностью

Протокол № 1 от 18.06.2021 года

Заведующий кафедрой Латышева Ж.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 11.03.03 Конструирование и технология электронных средств

Протокол № 1 от 31.08.2021 года

Председатель комиссии Татмышевский К.В. 

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20 22 / 20 23 учебный года

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.22 года

Заведующий кафедрой ЭПБС *Григорьев* (Татьяна Степановна К.В.)

Рабочая программа одобрена на 20 ____ / 20 ____ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на 20 ____ / 20 ____ учебный года

Протокол заседания кафедры № ____ от ____ года

Заведующий кафедрой _____