

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 экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
П.И. Захаров
« 24 » _____ 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

направление подготовки / специальность

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

Бухгалтерский учет

(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2022

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Деловые коммуникации является развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением интегрированными коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

Задачи:

- Изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации.
- Обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- Развитие навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, проведение совещаний, презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
- Формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля, способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования и взаимодействия.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Деловые коммуникации относится к части, формируемой участниками образовательных отношений

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 компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации, современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках.	Знает понятие коммуникации, типы и виды коммуникаций, специфику и основные задачи деловой коммуникации, модели поведения в процессе деловой коммуникации Умеет распознавать и анализировать модели поведения в процессе деловой коммуникации Владеет умениями и навыками, определяющими коммуникативную компетентность и коммуникативную культуру в деловом общении	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание Эссе

	УК-4.2. Умеет осуществлять коммуникацию в устной и письменной формах; обоснованно выбирать оптимальные средства коммуникации и коммуникативные технологии с учетом специфики академического и профессионального взаимодействия.	Знает содержание, элементы и этапы коммуникационного процесса, условия эффективного речевого воздействия Умеет применять способы передачи и приема информации, анализировать коммуникационные процессы в организации Владеет приемами устранения барьеров в процессе деловой коммуникации	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание Эссе
ПК-2. Способен подбирать в интересах клиента поставщиков финансовых услуг и консультировать клиента по ограниченному кругу финансовых продуктов	ПК-2.3. Владеет навыками ведения консультационной работы с клиентами	Знает этапы и правила проведения деловой беседы; особенности ведения деловой дискуссии; правила телефонного общения; правила подготовки и проведения совещания, психологическую основу и языковые средства публичного выступления, основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров Умеет организовать подготовку и проведение деловой беседы; проводить совещание, презентации, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации Владеет коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе, навыками ведения совещания, навыками публичного выступления, навыками применения техник эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером	Тестовые вопросы Практико-ориентированное задание Эссе

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет: 5 зачетных единиц, 180 часов

Тематический план
форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Особенности и специфика деловой коммуникации.	4	1-4	6	6		6	14	
2	Базовые элементы деловой коммуникации.	4	5-10	6	6		6	14	Рейтинг – контроль №1
3	Невербальные средства выразительности.	4	11-12	6	6		6	14	Рейтинг-контроль №2
4	Структура выступления. Этапы подготовки	4	13-14	6	6		6	14	
5	Элементы исполнительской техники.	4	15-16	6	6		6	14	
6	Общие требования к электронной поддержке	4	17-18	6	6		6	11	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 4 семестр:				36	36		36	81	Экзамен (27)
Наличие в дисциплине КП/КР		нет							
Итого по дисциплине		180 ч		36	36		36	81	Экзамен (27)

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Особенности и специфика деловой коммуникации.	6	1-4	2	2		2	25	
2	Базовые элементы деловой коммуникации.	6	5-10	2	2		2	25	Рейтинг – контроль №1
3	Невербальные средства выразительности.	6	11-12	2	2		2	25	Рейтинг-контроль №2
4	Структура выступления. Этапы подготовки	6	13-14	2	2		2	25	

5	Элементы исполнительской техники.	6	15-16	2	4		4	25	
6	Общие требования к электронной поддержке	6	17-18	4	4		4	25	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:				14	16		16	150	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР		нет							
Итого по дисциплине		180 ч		14	16		16	150	Зачет с оценкой

**Тематический план
форма обучения – очно-заочная (ускоренное обучение на базе СПО)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Особенности и специфика деловой коммуникации.	2	1-4	2	2		4	25	
2	Базовые элементы деловой коммуникации.	2	5-10	2			4	25	Рейтинг – контроль №1
3	Невербальные средства выразительности.	2	11-12		2		4	25	Рейтинг-контроль №2
4	Структура выступления. Этапы подготовки	2	13-14	2	2		4	25	
5	Элементы исполнительской техники.	2	15-16	2	2		4	30	
6	Общие требования к электронной поддержке	2	17-18	2	2		4	30	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 2 семестр:				10	10		10	160	Зачет с оценкой
Наличие в дисциплине КП/КР		нет							
Итого по дисциплине		180 ч		10	10		10	160	Зачет с оценкой

Содержание лекционных занятий по дисциплине

1. Особенности и специфика деловой коммуникации. Жанры делового общения. Особенности переговоров. Структура делового общения и этапы подготовки, особенности пресс-конференции. Речевое клише делового общения. Публичное выступление и его место в деловом общении. Особенности выступления на публике. Культурный аспект делового выступления.
2. Базовые элементы деловой коммуникации. Треугольник коммуникации. Раппорт. Синергия. Каналы восприятия информации и типы аудитории.
3. Невербальные средства выразительности. Транзактный анализ и речевое воздействие. Суть теории транзактного анализа Э. Берна. Аналитический канал воздействия. Волевой канал воздействия. Чувственный канал воздействия.

4. Структура выступления. Этапы подготовки. Треугольник композиции. Мотив выступления. Сверхзадача. Составные части выступления. Вход в контакт. Приемы взятия внимания («крючки»). Основные типы крючков. Соотношение «крючков» с аудиторией. Структура основной части. Тезисное утверждение. Блоки основной части: А и Б. Маркировка блоков с помощью тезисного утверждения (ТУ). Изложение информации по индукции и дедукции. Ритмика ТУ и ее особенности. Этапы подготовки выступления. Принципы изложения материала и их соотношения с основной частью.

5. Элементы исполнительской техники. Элементы системы Станиславского. Многоплановое внимание как признак публичности. Мышечная свобода, как освобождение от страха сцены и физических «зажимов». Воображение и фантазия. Эмоциональная память. Сценическое общение. Голос. Голосовая подпись компании или личности.

6. Общие требования к электронной поддержке. Роль выступающего и роль визуальной поддержки. Их взаимоотношения. Основные стандарты создания слайда.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1 Введение в теорию делового общения

Тема 2 Официально-деловой стиль в стилистической системе русского языка

Тема 3 Письменная деловая коммуникация. Служебные документы

Тема 4 Подготовка деловых документов

Тема 5 Коммуникативные стратегии и тактики в деловом общении

Тема 6 Устная деловая монологическая коммуникация

Тема 7 Устная деловая коммуникация. Полемика

Тема 8 Устная деловая коммуникация. Переговоры.

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-контроль 1 (примеры тестовых заданий)

1. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

А) Правилами проведения деловой беседы

Б) Пунктами деловой беседы

В) Практическими советами

Г)* Этапами деловой беседы

2. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

А) Выясняют мотивы и позиции собеседников

Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции

В)* Требуют какой-то информации

Г) Дополняют сведения о собеседнике

3. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...

А) Немного уменьшаться

Б)* Расти

В) Не пропадать

Г) Оставаться на одном уровне

4. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...

А) 40 минут

Б)* 15 минут

- В) 30 минут
- Г) 60 минут
- 5. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...
 - А) Провокационные
 - Б) Контрольные
 - В)* Направляющие
 - Г) Информационные
- 6. Цель формального приема в начале переговоров...
 - А) Спровоцировать собеседников
 - Б)* Создать атмосферу взаимопонимания
 - В) Высказать точку зрения своей стороны
 - Г) Выслушать точку зрения партнеров
- 7. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...
 - А)* Контрольные
 - Б) Информационные
 - В) Встречные
 - Г) Однополосные

Рейтинг-контроль № 2

1. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...
 - А)* 20-25
 - Б) 10-15
 - В) 5-7
 - Г) 30-40
2. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...
 - А) Установить границы общения
 - Б)* Лучше понять собеседника
 - В) Обозначить свое ведущее положение
 - Г) Определить роли в общении
3. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...
 - А) Административный стиль
 - Б) Авторитарный стиль
 - В) Демократический стиль
 - Г)* Дипломатический стиль
4. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...
 - А) Избегать личных оскорблений
 - Б)* Избегать конфронтации
 - В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
 - Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
5. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...
 - А) Условия выполнения договоренностей
 - Б) Границы его компетентности
 - В)* Нерешенные вопросы
 - Г) Условия для дальнейшего сотрудничества
6. В начале делового совещания необходимо сразу...
 - А)* Согласовать правила работы
 - Б) Решить спорные вопросы
 - В) Высказать одну из точек зрения
 - Г) Объявить повестку дня
7. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...

- А) Сторонники эффективного решения проблемы
- Б)* Приверженцы противоположных точек зрения
- В) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
- Г) Компетентные специалисты

Рейтинг-контроль № 3

1. Из критериев к любой переговорной стратегии относятся...
 - А)* Приводить к разумному соглашению
 - Б)* Быть эффективными
 - В) Затрагивать интересы третьих лиц
 - Г)* Не портить отношения между сторонами
2. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:
 - А)* Моральных кодексах
 - Б) Должностных инструкциях
 - В) Требованиях к подбору персонала
 - Г) Управленческих рекомендациях
3. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:
 - А) Повестка совещания
 - Б) Список участников совещания
 - В)* Протокол результатов совещания
 - Г) Регламент
4. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
 - А)* Сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
 - Б) Разбираться с проблемой
 - В) Сконцентрировать внимание на позициях сторон
 - Г) Сосредоточиться на интересах сторон
5. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора - это факторы, влияющие на ...
 - А) Деловую беседу
 - Б) Принятие решения при переговорах
 - В) На ход дискуссии
 - Г)* Коммуникативное общение
6. Из понятий к началу деловой беседы относятся:
 - А)* Создание благоприятной атмосферы
 - Б)* Привлечение внимания к теме
 - В)* Возбуждение интереса
 - Г)* Установление контакта
8. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:
 - А)* Обратная связь
 - Б) Восприятие поступков
 - В) Ощущение защиты
 - Г) Осознание поведения

5.2. Промежуточная аттестация

Вопросы к экзамену / зачету с оценкой

1. Что такое деловая беседа и ее структура.
2. Особенности переговоров.
3. Структура делового совещания.

4. Речевые клише делового общения.
5. Что такое эмпатия, раппорт, синергия?
6. Основные каналы восприятия информации.
7. Типы аудитории, ориентированные на использование того или иного канала.
8. Суть теории транзактного анализа Э.Берна.
9. Какому стилю общения соответствует аналитический канал воздействия?
10. Какому стилю общения соответствует чувственный канал воздействия?
11. Какому стилю общения соответствует волевой канал воздействия?
12. Жесты и их значение.
13. Особенности глазного контакта.
14. Тип голоса и его посыл.
15. Ритмика речи и тембр голоса.
16. Интонация и паузация.
17. Поза и стойка.
18. Мотив выступления с точки зрения композиции. Сверхзадача.
19. Составные части выступления.
20. Структура основной части выступления. Блоки основной части.
21. Тезисное утверждение. Маркировка блоков с помощью тезисного утверждения.
22. Изложение информации по индукции или дедукции с учетом типа аудитории.
23. Что такое «крючок»? Основные типы крючков.
24. Что такое «Система Станиславского»?
25. Многоплановое внимание.
26. Эмоциональная память.
27. Сценическое общение.
28. Общие правила оформления слайдов. Макетирование.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Темы для самостоятельных работ

- 1 Коммуникация как основа деловых отношений.
- 2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
- 3 Коммуникативная культура современного специалиста.
- 4 Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
- 5 Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
10. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
11. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.
12. Стратегии устных деловых взаимодействий.
13. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
14. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
15. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
16. Основные принципы письменных коммуникаций.
17. Языковое своеобразие деловой переписки.
18. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
19. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
20. Основные принципы письменных коммуникаций.
21. Языковое своеобразие деловой переписки.
22. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
23. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.

24. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
25. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
26. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?
27. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

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 электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1.Короткий С.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Короткий С.В.. — Саратов : Вузовское образование	2019	— URL: https://www.iprbookshop.ru/80614.html
2.Мануэль Кастельс Власть коммуникации / Мануэль Кастельс. — Москва : Издательский дом Высшей школы экономики,	2020	URL: https://www.iprbookshop.ru/101569.htm
Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М	2020	URL: https://znanium.com/catalog/product/1110123
Дополнительная литература		
1.Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / Генералова С.В.. — Саратов : Вузовское образование	2020	— URL: https://www.iprbookshop.ru/97408.html
2.Маслова Е.Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум / Маслова Е.Л., Коленова В.А.. — Москва : Дашков и К	2018	URL: https://www.iprbookshop.ru/85390.html
3.Лисс Э.М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Лисс Э.М., Ковальчук А.С.. — Москва : Дашков и К	2018	URL: https://www.iprbookshop.ru/85358.html
4.Шарков Ф.И. Коммуникология. Основы теории коммуникации : учебник для бакалавров / Шарков Ф.И.. — Москва : Дашков и К	2020	URL: https://www.iprbookshop.ru/110909.html
5.Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: реклама, паблик рилейшнз, брендинг : учебное пособие / Шарков Ф.И.. — Москва : Дашков и К	2020	URL: https://www.iprbookshop.ru/111036.html

6.2. Периодические издания

1. <http://economist-online.ru/> - Сайт журнала «Экономист»
2. <http://www.m-economy.ru/> - Сайт журнала «Проблемы современной экономики»
3. <http://www.fd.ru/> - Сайт журнала «Финансовый директор»
4. <http://www.forbes.ru/> - Сайт журнала «Форбс»

5. <http://www.hbr-russia.ru/> - Сайт журнала Harvard Business Review

6.3. Интернет-ресурсы

1. <http://www.minregion.ru> – Министерство регионального развития Российской Федерации
2. <http://www.obrnadzor.gov.ru> – Федеральное агентство по науке и инновациям
3. <http://www.gks.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.
4. <http://www.gusp.gov.ru/> - Главное управление специальных программ Президента РФ

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:
пакет MS Office (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint), Adobe Reader.

Рабочую программу составил Закирова М.И доц. каф.ЭИиФ

(ФИО, должность, подпись)

Рецензент

(представитель работодателя)

Иса Закиров СОО, АБТ "АльфаВладТелематика"

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ЭИиФ

Протокол № 10 от 24.06.22 года

Заведующий кафедрой Кочаев С.А.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена

на заседании учебно-методической комиссии направления

Протокол № 10 от 24.06.22 года

Председатель комиссии Захаров П.И.

(ФИО, должность, подпись)



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____