

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)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

А. А. Панфилов

« 30 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации

Направление подготовки - 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки - «Информационно-аналитическое обеспечение
предпринимательской деятельности»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
2	2/72	18	18		36	зачет
Итого	2/72	18	18		36	зачет

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями изучения дисциплины являются:

- формирование знаний основ речевого поведения, категориального аппарата дисциплины, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации;
- освоение навыков эффективного общения и взаимодействия;
- овладение умением использовать различные формы и виды деловых коммуникаций.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в получении представления о деловой коммуникации и ее формах, понимании значения приемов общения для эффективного делового взаимодействия, овладении элементарными навыками ведения деловой беседы, анализа деловых ситуаций, развитии навыков презентации, работы с деловыми документами.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится базовой.

Пререквизиты дисциплины: «Менеджмент», «Русский язык и культура речи».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
(ОК-5)- способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	частичное освоение компетенции	В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования: 1. Знать: – правила и нормы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; 2. Уметь: – решать задачи межличностного и

		<p>межкультурного взаимодействия, используя стандартные методы коммуникации в устной и письменной формах;</p> <p>3. Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – межкультурной коммуникативной компетенцией в профессиональной сфере деятельности.
(ОК-7) - способность к самоорганизации и самообразованию.	частичное освоение компетенции	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:</p> <p>1.Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологии реализации, исходя из целей профессиональной деятельности; <p>2.Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения; <p>3.Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки своей деятельности .
(ПК-20) - умение консультировать заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия.	частичное освоение компетенции	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:</p> <p>1.Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направления совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия ; <p>2. Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обосновывать необходимость совершенствования бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия ; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками консультирования заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия .

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	СРС		
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема	2	1-2	2	2	4	2/50	
2.	Межличностные деловые коммуникации	2	3-4	2	2	4	2/50	
3.	Основы лидерства и руководства трудовым коллективом	2	5-6	2	2	4	2/50	Рейтинг-контроль №1
4.	Организации и трудовые коллективы как субъекты деловой коммуникации	2	7-8	2	2	4	2/50	
5.	Вербальная коммуникация в деловой практике	2	9-10	2	2	4	2/50	
6.	Невербальная коммуникация в деловой практике	2	11-12	2	2	4	2/50	Рейтинг-контроль №2
7.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2	13-14	2	2	4	2/50	
8.	Деловой этикет и формирование имиджа фирмы и делового человека	2	15-16	2	2	4	2/50	
9.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	17-18	2	2	4	2/50	Рейтинг-контроль №3
Всего за 2 семестр:				18	18	36	18 (50%)	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР								
Итого по дисциплине:				18	18	36	18 (50%)	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема.

Определение понятия «деловое общение». Перцепция в деловом общении. Социальные стереотипы. Способы формирования социальных стереотипов средствами массовой информации. Атракция и каузальная атрибуция.

Тема 2. Межличностные деловые коммуникации.

Коммуникация в деловом общении. Средства коммуникации. Эффективное слушание. Интеракция в процессе общения. Стили делового общения. Транзакционный анализ межличностных отношений.

Тема 3. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом.

Лидерство и лидерские способности руководителя. Осуществление стратегического лидерства. Классические стили руководства и классификация типов руководителей. Решетка менеджмента Роберта Блейка и Джейн Моутон.

Тема 4. Организации и трудовые коллективы как субъекты деловой коммуникации.

Коммуникабельность как признак культуры общения человека. Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе. Межличностные отношения малых групп.

Тема 5. Вербальная коммуникация в деловой практике.

Технология вербальной коммуникации.
Технология невербальной коммуникации.

Тема 6. Невербальная коммуникация в деловой практике.

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

Конфликтология. Характеристика конфликтов. Правила поведения в условиях конфликта.

Тема 8. Деловой этикет и формирование имиджа фирмы и делового человека.

Этика делового общения «сверху вниз». Нравственные эталоны и образцы поведения в деловом общении «сверху вниз». Этика делового общения «снизу вверх». Этические нормы и принципы в деловом общении «снизу вверх». Этика делового общения «по горизонтали». Понятие имиджа. Модели поведения. Критерии выбора модели поведения.

Тема 9. Документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Основные виды управленческих документов. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая проблема

Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».

Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).

Этические нормы общения. Национально-психологические типы. Универсальные этические и психологические нормы и принципы; психология и общество; психология и труд; экономическая, правовая психология; модели политической психологии; федеральный и региональный аспекты, профессиональная психология.

Деловая коммуникация. Функции. Деловое общение как деятельность. Виды общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне. Контакт масок. Примитивный, манипулятивный, деловой, конвенциальный, игровой, духовный уровни общения. Виды манипуляций. Типы манипуляторов. Защита от манипуляций.

Тема 2. Межличностное деловое общение

Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. Психологические типы и их характеристики, направленность, особенности мышления, типы темперамента, а также факторы, влияющие на его формирование. Архетип. Ролевое поведение личности в общении. Модели личности в общении. Конформизм и неконформизм.

Восприятие и понимание партнера по общению. Социально-психологические механизмы восприятия. Формирование первого впечатления. Эффекты восприятия. Предубеждения и их психологические источники. Проблемы восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры (Бодалев А.А., Ротбарт М., Бирелл П.). Межличностная аттракция.

Тема 3. Основы лидерства и руководства трудовым коллективом

Лидерство. Определение. Историческая обусловленность. Типы лидерства. Функции руководителя. Стили руководства. Управленческое решение. Специфика организации делового общения между руководителем и сотрудниками. Создание деловой атмосферы в коллективе. Правила конструктивной критики. Наказание сотрудников.

Тема 4. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.

Особенности делового общения в разных социальных группах.

Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. Классификация организаций. Типы поведения личности в организации.

Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития. Взаимодействие и его стратегия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий.

Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей.

Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании). Программа «Альтернативное решение конфликта, процедура рассмотрения жалобы.

Социальные группы. Определение и классификация, стереотипы. Референтная группа.

Тема 5. Технология коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации.

Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Процесс отражения и его функции. Этапы коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры (информационные, речевые, социально-психологические) и их преодоление. Совместимость и ее принципы. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности вербальной коммуникации. Основные формы вербального делового общения. Виды вербального делового общения, их систематизация и структурирование по этапам и стадиям проведения. Спор, аргументация, ответы на вопросы и слушание, как основные факторы делового общения.

Психологическая культура делового разговора. Эффективное вхождение в контакт с собеседником. Синтоническая модель общения. Репрезентативные системы (визуальная, аудиальная, кинестетическая).

Речевая культура делового разговора. Речевая культура. Логическая культура делового разговора. Умение убеждать.

Культура ведения полемики. Принципы ведения полемики. Правила и тактика ведения полемики. Уловки в споре и защита от них.

Деловая беседа. Общая подготовка к беседе. Проведение деловой беседы. Постановка вопросов и ответов на них. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных типов.

Этика использования средств выразительности деловой речи. Рамка вербального общения. Табу в вербальном диадическом общении. Закономерности восприятия

вербальной информации. Умение слушать. Приемы активного слушания. Типы слушателей.

Тема 6. Невербальная коммуникация в деловой практике

Классификация невербальных средств общения. Невербальные особенности в процессе делового общения. Кинесические (жесты, позы, мимика); рукопожатие; жесты открытости, подозрительности; защиты; размышления, сомнения; желания слушать; затягивание времени; несогласие; мимика Проксемические (интимная зона; личная, публичная и социальная зоны; расположение участвующих в переговорах). Визуальный контакт (взгляд; виды взгляда). Парамигвистические и психологические особенности (правильность речи, точность, ясность, логичность, простота, благозвучие, живость. Находчивость; энергетика; ассоциации). Межнациональные различия.

Пространство общения. Невербальные средства повышения делового статуса.

Особенности дистанционного делового общения. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты. Особенности делового общения с радио- и телевизионной аудиторией. Основные вопросы организации интервью и тактика его проведения.

Тема 7. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

Понятие конфликта. Структура конфликта. Конфликт как проявление стресса. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта. Типология конфликтов, сфер их действий, стилей их разрешения. Правила поведения в условиях конфликта.

Тема 8. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека и фирмы.

Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. Поклоны. Рукопожатия и т.п. Знакомства и представления. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Порядок представлений. Речевые клише представляющего. Правила поведения представляемого и того, кому представляют. Визитная карточка. Внешний вид. Виды визитных карточек. Правила использования. Правила вручения.

Прием делегаций. Программа пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Протокольные аспекты ведения переговоров. Внепротокольные мероприятия. Проводы гостей.

Тема 9. Документационное обеспечение делового общения

Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений

экономической деятельности; общие правила оформления документов. Деловая переписка: письма, их виды ; факсы;) телеграммы; SMS; телефонный разговор; приказы; решения; постановления; протоколы, разное, соглашения;

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Деловые коммуникации» используются разнообразные образовательные технологии, как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- интерактивная лекция (тема № 1-9);
- анализ ситуаций (тема № 7,8);
- групповая дискуссия (тема № 4).

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

ЗАДАНИЯ К РЕЙТИНГУ-КОНТРОЛЮ

Рейтинг-контроль № 1

1. Прочитайте слова, словосочетания и фразы, приведенные в графе «метавыражения» и определите, какие чувства, эмоции они могут выдавать.

Метавыражение	Перевод
Между прочим Кстати, пока я не забыл Я вот тут случайно подумал	
Вы же понимаете Ну... э-э-э....	
Действительно, несомненно	
Всего лишь, только	
Я попытаюсь Сделаю все, что смогу	
Мы приложим все усилия Посмотрим, что можно будет сделать Попробуем	
Поверьте мне	

Не стану же я врать	
Конечно Разумеется	
Не так ли? Ведь вы согласны? Чувствуете?	
Вы не поверите, но... Только никому об этом не говорите... Это, конечно, не мое дело	
Я мог бы кое-что добавить	
Не поймите меня неправильно	
По моему скромному мнению... Это слишком смело с моей стороны, но... Если вы спросите у меня	
Может быть, вам будет интересно узнать...	
Я не считаю, что вы должны этим заниматься, но...	Вам придется сделать это!
Вы должны как-нибудь зайти к нам на обед	Не вздумайте приходить, пока вас не пригласили
Надеюсь, ты любишь итальянскую кухню	У меня дома ничего нет, кроме замороженной пиццы
Вам было трудно отыскать наш офис?	Что это вы так опоздали?
Надеюсь, я вам не помешал...	Я знаю, что помешал, но в любом случае намерен поговорить немедленно
Как прошли выборы для вашей партии? - мы выступили лучше, чем на прошлых выборах - нас поддержали во многих регионах - мы получили больше голосов женщин - по крайней мере, мы боролись честно	Мы не набрали и 5% голосов

2. Переформулируйте закрытые вопросы – в открытые; директивные – в недирективные.

Закрытые вопросы	Открытые вопросы
Вы знаете о нашей компании?	Что вы знаете о нашей компании?
Легко ли вы входите в новый коллектив?	
Вам нравится ваша специальность?	
Вы знакомы с требованиями, предъявляемым к кандидатам на эту должность?	
Директивные вопросы	Недирективные вопросы
Как вас зовут?	Представьтесь, пожалуйста.
Что вы считаете своими профессиональными достижениями?	
В каких проектах вам приходилось участвовать?	
Какими признаками, на ваш взгляд, должна обладать идеальная фирма?	
Что такое хороший подчиненный?	

Вопросы для устного ответа (в виде собеседования)

1. Коммуникации, что это такое?

2. Какова структура и средства общения?
3. Перечислите основные функции общения.
4. Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
5. Как нейтрализовать манипуляции в общении?
6. Перечислите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
7. Каковы основные психологические приемы влияния (аттракция, имя, «зеркало отношения») на клиента?
8. Каковы основные виды делового общения?
9. Соотношение понятий «коммуникации» и «общение»?

Рейтинг-контроль № 2

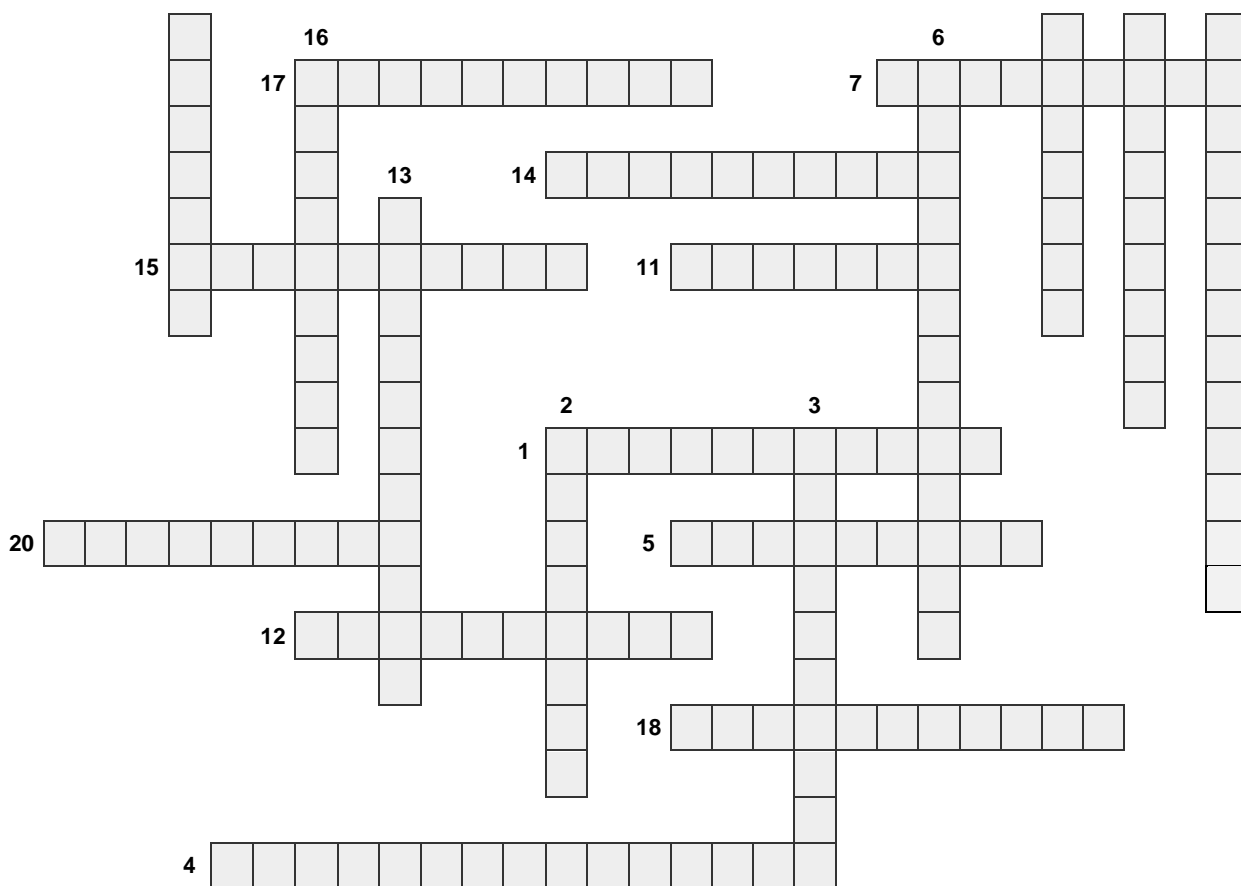
1. Решите кроссворд

По горизонтали:

- 1) Это наука, изучающая языки.
- 4) Психологическое воздействие, восприятие с помощью создания иллюзорных стереотипов
- 5) Познавательный процесс, формирующий субъективную картину мира.
- 7) Способность принимать решения за целую группу людей и умение убедить их в правильности своего решения.
- 11) Слово, обозначающее связь, соприкосновение, общение.
- 12) Наука, изучающая недоступные для внешнего наблюдения процессы поведения человека и животных.
- 14) Процесс отражения в сознании человека предметов реального мира в их целостности.
- 15) Взаимодействие или взаимное влияние людей или групп друг на друга.
- 17) Податливость человека реальному или воображаемому давлению группы.
- 18) Контроль поведения других людей.
- 20) Обращение человеком своего сознания на свое мышление и поведение.

По вертикали:

- 2) Понятие человека, как природное и общественное существо, наделенное индивидуальными качествами и возможностями.
- 3) Наука, изучающая общество и его составляющие.
- 6) Процесс, уподобления себя другому человеку или группе людей.
- 8) Понятие, обозначающее возникновение чувств притяжения, интереса людей друг к другу.
- 9) Оценка, проверка и суждение о явлениях из какой-либо человеческой деятельности.
- 10) Активное неприятие общественного порядка, норм, законов, ценностей.
- 13) Любое личностное влияние на кого или что-либо.
- 16) Группа, совокупность людей, работающих в одной организации, на одном предприятии.
- 19) Понимание, сопереживание эмоционального состояния человека.



2. Вопросы для устного ответа (в виде собеседования)

1. Перечислите основные принципы речевого воздействия.
2. Каковы невербальные особенности в процессе делового общения?
3. В чем проявляется преимущество визуального контакта?
4. Как должны учитываться межнациональные различия в деловом общении?
5. Перечислите и дайте краткую характеристику основных стилей общения.
6. Что такое архетип?
7. Каковы основные психологические типы личности?
8. Дайте определение основных понятий этики делового общения: взаимодействие, коммуникация, конформизм, неконформизм, референтная группа, идентификация, рефлексия, стереотипы, вербальная и невербальная коммуникации, конфликт, этические нормы общения; национально-психологические типы;
9. Перечислите универсальные этические и психологические нормы и принципы.
10. Каковы особенности делового общения с иностранными партнерами.

Рейтинг-контроль № 3

1. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
--------	-------------

1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

2. Соотнесите каждое понятие с одной из групп терминов: паблик рилейшинз; стимулирование сбыта; прямой маркетинг.

Скидки, купоны, сувенирная реклама, гарантии, льготы, продажа товара в кредит, специальные предложения, распродажи.

Пресс-релиз; статьи в прессе, интервью, проведение семинаров, спонсорство, дни открытых дверей, членство в клубах, презентации.

Письма, извещения, почтовые карточки, брошюры, листовки с информацией.

3. Составьте синонимы к следующим словам, уместным в деловой коммуникации:

- уведомление;
- оповещение;
- отправление;
- приказ.

4. Выберите в таблице три любых документа и составьте их в соответствии с представленной структурой.

Наименование вида документа	Структура документа
1. Положение о структурном подразделении	общие положения, задачи, функции, права, ответственность, взаимоотношения
2. Должностная инструкция	общие положения, функции, права, ответственность взаимоотношения
3. Приказ, распоряжение	констатирующая часть, приказная (распорядительная) часть
4. Протокол	вводная часть, основная часть
5. Акт	вводная часть, основная (констатирующая) часть
6. Письмо	вводная (вступительная) часть, основная часть, заключительная часть
7. Справка	служебная часть, основная часть

5. Вопросы для устного ответа (в виде собеседования)

1. Что такое «этикет делового человека»?
2. Цель и смысл визитной карточки.
3. Назовите основные виды этикета?
4. Каким требованиям должен удовлетворять внешний облик делового человека, и каковы особенности внешнего облика деловой женщины/ делового мужчины?
5. Перечислите основные правила поведения в общественных местах.
6. Каковы требования к поведению на встречах, банкетах?
7. Что необходимо для создания деловой атмосферы в коллективе?
8. Правила конструктивной критики.
9. Документационное обеспечение делового общения, что это такое?
10. Каковы общие правила оформления документов?
11. Деловая переписка: письма, их виды?

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки. Под самостоятельной работой понимается часть учебной планируемой работы, которая выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

а) по целям: подготовка к лекционным и практическим занятиям, к рейтинг-контролю; подготовка доклада и выполнение заданий по НИРС.

б) по характеру работы: изучение литературы, конспекта лекций; поиск литературы в библиотеке; конспектирование рекомендуемой для самостоятельного изучения научной литературы; написание эссе; решение тестов, кроссвордов.

Тематика самостоятельной работы

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Типы взаимоотношений в коллективе.
3. Морально-психологический климат в коллективе.
4. Классификация психотипов личности в рабочей группе.
5. Роль руководителя в становлении коллектива.
6. Стиль руководства коллективом.

7. Психологические проблемы руководства.
8. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
9. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
10. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
11. Конфликт в лично-эмоциональной сфере.
12. Правила поведения в условиях конфликта.
13. Этика делового общения.
14. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
15. Общие этические принципы и характер делового общения.
16. Деловой этикет.
17. Правила этикета.
18. Правила вербального этикета.
19. Правила общения по телефону.
20. Правила деловой переписки.
21. Общение и деловое общение.
22. Восприятие и понимание в процессе общения.
23. Общение как коммуникация.
24. Общение как взаимодействие людей.
25. Профессиональная этика.
26. Управленческая этика.
27. Служебный этикет.
28. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
29. Невербальные особенности в процессе делового общения
30. Межнациональные различия невербального общения.
31. Речевой этикет.
32. Правила и этикет общения по факсу, телексу.
33. Модели поведения.
34. Тактика общения.
35. Дружеский ужин; банкет (правила поведения).

Пример тестового задания

1. Тест «Что говорят вам мимика и жесты?»

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Интерпретация результатов:

1. а – 2, б – 4, в – 3

11. а – 0, б – 3, в – 1

2. а – 1, б – 3, в – 0

12. а – 1, б – 4, в – 2

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4

13. а – 0, б – 4, в – 3

4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1

14. а – 4, б – 2, в – 0

5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2

15. а – 4, б – 0, в – 1

6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2

16. а – 0, б – 2, в – 1

7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0

17. а – 3, б – 4, в – 1

8. а – 3, б – 1, в – 1

18. а – 2, б – 4, в – 0

9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1

19. а – 3, б – 2, в – 1

10. а – 3, б – 2, в – 1

20. а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)

Вопросы к зачету

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.

2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.

3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.

4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.

5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.

6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.

7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.

8. Установки и их влияние на контакт.

9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.

10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.

11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.

12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.

13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».

15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.

16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.

18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.

19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.

20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.

21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.

22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.

24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Книгообеспеченность

№ п/п	Название литературы: (автор, название, издательство)	Год издания	Книгообеспеченность	
			Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4	5
Основная литература				
1	Кривоко́ра Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - М.: НИЦ Инфра-М, 2015. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0.	2015		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924
2	Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2	2015	700	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223
3	Сахнюк Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк – Ставрополь: СтГАУ, 2015. – 92 с.	2015		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137
Дополнительная литература				
1	Кривоко́ра Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-004277-0.	2015		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036
2	Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2015. - 120 с.: 70x100 1/32. ISBN 978-5-369-00904-8	2015		http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260390
3	Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина,	2016	200	http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=46327

М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) ISBN 978-5-8199-0276-9			2
---	--	--	---

7.2 периодические издания

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

7.3 интернет-ресурсы

1. www.aup.ru - Административно-управленческий портал.
2. www.businessstest.ru - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию.
3. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
4. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг"

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Практические работы проводятся в аудиториях, оснащенных мульти-медиа оборудованием, компьютерных классах с доступом в интернет.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения:

Операционная система семейства MicrosoftWindows.

Пакет офисных программ MicrosoftOffice.

Консультант+.

Рабочую программу составил Рыж ст. преподаватель Субботина Н.О.

Рецензент

д.э.н., профессор, зав.кафедрой менеджмента и маркетинга

ИЭиМ ВлГУ Филимонова Н.М. Филимонова Н.М.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Заведующий кафедрой Тесленко И.Б. д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 38.03.05 «Бизнес-информатика».

протокол № 1 от «30» августа 2019 года.

Председатель комиссии Тесленко И.Б. д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

**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 _____

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочую программу дисциплины**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

образовательной программы направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика,
профиль подготовки «Информационно – аналитическое обеспечение
предпринимательской деятельности»

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата протокола заседания кафедры)
1			
2			

Заведующий кафедрой БИЭ _____ д.э.н., профессор Тесленко И.Б.