

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 2019г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КУЛЬТУРА РЕЧИ**

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки: «Социокультурный сервис»

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 (экзамен/зачет/зачет с оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 1 | 3/108 | 18 | 18 | | 72 | зачет |
| Итого | 3/108 | 18 | 18 | | 72 | зачет |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - совершенствование речевой культуры студентов, в развитии 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 ВО

Дисциплина «Деловые коммуникации и культура речи» относится к обязательной части учебного плана.

Перереквизиты дисциплины: дисциплина опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования: русский язык, литература, риторика.

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 |
| <i>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i> | <i>Частичное освоение компетенции</i> | Знать: <ul style="list-style-type: none">- особенности вербальной и невербальной коммуникации; определение,- функции и виды коммуникации;- особенности деловой коммуникации;- формы делового общения;- основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных;- общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;- этические принципы деловых коммуникаций; Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять природу, структуру и основные элементы научной и деловой коммуникации,- соблюдать стилистические и языковые нормы в научном и официально-деловом устном и письменном тексте,- строить, оформлять и редактировать основные научные и |

| | | |
|--|--|--|
| | | официально-деловые тексты, - анализировать коммуникативные стратегии и тактики в научной и деловой сферах профессиональной деятельности Владеть: - навыками использования современных принципов коммуникации в профессиональной деятельности |
|--|--|--|

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

| № п / п | Наименование тем и/или разделов/тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|---------|---|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС | | |
| 1 | Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета. | 1 | 1-2 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 2 | Коммуникативный процесс | 1 | 3-4 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 3 | Эффективные коммуникации в бизнесе. | 1 | 5-6 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | Рейтинг-контроль 1 |
| 4 | Психология коммуникации в бизнесе | 1 | 7-8 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 5 | Деловой этикет. Правила хорошего тона. | 1 | 9-10 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 6 | Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления. | 1 | 11-12 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | Рейтинг-контроль 2 |
| 7 | Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры | 1 | 13-14 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 8 | Конфликтные ситуации в коммуникации. | 1 | 15-16 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | |
| 9 | Деловая переписка. Правила оформления документов. | 1 | 17-18 | 2 | 2 | | 8 | 2/50% | Рейтинг-контроль 3 |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|--|-----|----|----|--|----|--------|-------|
| Всего за 1 семестр: | | 108 | 18 | 18 | | 72 | 18/50% | Зачет |
| Наличие в дисциплине КП/КР | | | - | | | | | |
| Итого по дисциплине | | 108 | 18 | 18 | | 72 | 18/50% | Зачет |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

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

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.

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.

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.

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.

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.

Основные формы невербальной коммуникации. Жесты отражающие внутреннее состояние собеседника. Позы 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.

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.

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.

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

Практическое занятие 1. Понятие и предмет основ деловых коммуникаций и этикета.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятий «общение», «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Специфика делового общения

Практическое занятие 2. Коммуникативный процесс.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «сообщение».
2. Кодирование информации.
3. Канал коммуникации

Практическое занятие 3. Эффективные коммуникации в бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

1. Бизнес-коммуникации.
2. Эффективное слушание.
3. Реакция слушающего на сообщение.
4. Типы вопросов.

Практическое занятие 4. Психология коммуникации в бизнесе.

Вопросы для обсуждения:

1. Восприятие и его основные психологические механизмы.
2. Основные факторы, влияющие на восприятие.
3. Социальный стереотип и его роль в общении.
4. Типы темперамента.
5. Определение понятия «манипуляция».

Практическое занятие 5. Деловой этикет. Правила хорошего тона.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «хороший тон».

2. Правильное планирование рабочего времени.
3. Роль подарков и сувениров в деловой жизни.
4. Визитная карточка.
5. Столовый этикет

Практическое занятие 6. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления.

Вопросы для обсуждения:

1. Отличие вербальной и невербальной коммуникаций.
2. Причины пауз во время разговора.
3. Основные характеристики голоса.
4. Определение понятия «публичное выступление»

Практическое занятие 7. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «устная коммуникация».
2. Деловая беседа, ее цели и функции.
3. Стили передачи информации.
4. Деловое совещание.
5. Переговорный процесс.

Практическое занятие 8. Конфликтные ситуации в коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «конфликт».
2. Профилактика конфликтных ситуаций.
3. Конструктивная и неконструктивная критика

Практическое занятие 9. Деловая переписка. Правила оформления документов.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение понятия «деловая переписка».
2. Виды писем в деловой переписке.
3. Резюме и основные правила его составления.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Деловые коммуникации и культура речи» 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);*
- *Групповая дискуссия (тема №1-9);*
- *Анализ ситуаций (тема №2-9);*
- *Разбор конкретных ситуаций (тема №2-9).*

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.

Рейтинг-контроль 1.

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. Стиль 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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

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.

Самостоятельная работа студентов

Подготовка докладов на вопросы, для самостоятельного изучения:

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

Рассмотреть следующие вопросы:

- Современные концепции развития коммуникаций.
- Уровни проблем коммуникации.

Тема 2. Коммуникативный процесс.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Трудности в передаче информации.
- Основные функции коммуникации.

Тема 3. Эффективные коммуникации в бизнесе.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Стили поведения при слушании.
- Уровни слушания.
- Помехи слушания.

Тема 4. Психология коммуникации в бизнесе.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении.

Тема 5. Деловой этикет. Правила хорошего тона.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Бизнес-этикет.
- Этикет телефонных переговоров.

Тема 6. Невербальные коммуникации в бизнесе. Публичные выступления:

Рассмотреть следующие вопросы:

- Виды публичной речи.
- Основные режимы публичных выступлений.

Тема 7. Устные коммуникации в бизнесе. Переговоры.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Виды деловой беседы

- Этапы деловой беседы.
- Приемы начала беседы.
- Деловое совещание (селекторное).
- Спор в деловом общении (диспут, полемика).

Тема 8. Конфликтные ситуации в коммуникациях.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Типы конфликтных личностей.
- Основные мотивы критики в коммуникации.

Тема 9. Деловая переписка. Правила оформления документов.

Рассмотреть следующие вопросы:

- Факсимильная переписка
- Электронные письма.

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

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ | |
|--|-------------|---|---|
| | | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основная литература | | | |
| 1. Коноваленко, М. Ю. 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://bibli-online.ru/bcode/444387 |
| 2. Ратников, В. П. 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://bibli-online.ru/bcode/425857 |

| | | | |
|---|------|--|---|
| 3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, Спивак, В. А. 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://biblionline.ru/bcode/426318 |
| Дополнительная литература | | | |
| 1. Дзялошинский, И. М. 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://biblionline.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 |

7.2. Интернет-ресурсы

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


8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, аудитории без спец. оборудования.*

Практические работы проводятся в ауд. 327-3.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office.

Рабочую программу составил ст. преподаватель кафедры ЖРСО Корнилов Н.В. 

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 ЖРСО

Протокол № 1 от 29.08.19 года

Заведующий кафедрой Латышева Ж.В. 

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1 от 30.08.19 года

Председатель комиссии  Гресс А.Б.