

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Специальность 38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль) «Таможенная логистика»

Формы обучения: очная, заочная

Квалификация выпускника: специалист таможенного дела

Срок получения образования: очная форма обучения – 5 лет, заочная форма обучения – 5 лет 6 месяцев

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 4 з.е.

в академических часах: 144 ак.ч.

Рабочая программа по дисциплине «Деловые коммуникации» по специальности 38.05.02 Таможенное дело направленность (профиль) «Таможенная логистика» составлена Рыбасовой Ю.Ю. в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 38.05.02 Таможенное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «25» ноября 2020 г. №1453, Профессионального стандарта 07.003 «Специалист по управлению персоналом», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 06 октября 2015 г. № 691н; Профессионального стандарта 08.018 "Специалист по управлению рисками", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2018 г. № 564н; Профессионального стандарта 08.021 "Специалист по финансовому мониторингу (в сфере противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма)", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 512н; Профессионального стандарта 08.023 «Аудитор», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 октября 2015 г. № 728н; Профессионального стандарта 08.039 «Специалист по внешнеэкономической деятельности", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 июня 2019 г. № 409н.

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением Научно-методического совета «7» апреля 2021 г., протокол № 3.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации «26» августа 2021 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	6
4. Объем дисциплины и виды учебной работы.....	9
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий.....	10
5.1. Содержание дисциплины	10
5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий	14
6. Лабораторные занятия	15
7. Практические занятия.....	16
8. Тематика курсовых работ (проектов).....	17
9. Самостоятельная работа студента	17
10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины	24
11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем	25
12. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	26

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование у студентов целостного представления о сущности и специфике деловой коммуникации; развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения.

Задачи освоения дисциплины:

- целенаправленная подготовка специалистов, владеющих современным инструментарием в области деловых коммуникаций;
- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области деловых коммуникаций;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации культурного обмена;
- формирование навыков культурного взаимодействия в личном общении и профессиональной деятельности;
- формирование умений свободно общаться, используя разные способы коммуникаций (устные и письменные);
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы – программы специалитета по специальности 38.05.02 Таможенное дело направленность (профиль) «Таможенная логистика».

Дисциплина обеспечивает формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
УК-3	Операционный и стратегический менеджмент		3сем			Последующая
	Основы прохождения государственной службы		3 сем			Последующая
	Учебная практика, ознакомительная		4 сем			Последующая
	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности			6 сем		Последующая
	Производственная практика, практика по получению профессиональных умений и				8 сем	Последующая

Код и наименование компетенции	Дисциплины, модули, практики, обеспечивающие формирование компетенции	Периоды формирования компетенции в процессе освоения ОПОП				Место в формировании компетенции
		1 курс (сем.)	2 курс (сем.)	3 курс (сем.)	4 курс (сем.)	
	опыта профессиональной деятельности					
	Производственная практика, практика по получению профессиональных умений и опыта организационно-управленческой деятельности				8 сем	Последующая
	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем	Последующая
УК-4	Иностранный язык	1 сем 2 сем	3 сем 4 сем			Изучаемая Последующая
	Русский язык и деловое общение	2 сем				Последующая
	Основы документооборота в таможенных органах		3 сем			Последующая
	Товарная номенклатура внешнеэкономической деятельности		3 сем 4 сем			Последующая
	Учебная практика, ознакомительная		4 сем			Последующая
	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности			6 сем		Последующая
	Производственная практика, практика по получению профессиональных умений и опыта организационно-управленческой деятельности				8 сем	Последующая
ОПК-5	Производственная практика, преддипломная практика				8 сем	Последующая
	Русский язык и деловое общение	2 сем				Последующая
	Учебная практика, ознакомительная практика		4 сем			Последующая
	Учебная практика, практика по получению первичных навыков научно-исследовательской и проектной деятельности			6 сем		Последующая

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся универсальных и общепрофессиональных компетенций.

Формируемые компетенции (код и наименование компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Способен понимать эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	Знать понятие и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Уметь применять понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии Владеть способностью применять понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
	УК-3.2. Способен эффективно взаимодействовать с членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, содействовать презентации результатов работы команды; соблюдать этические нормы взаимодействия	Знать методы и нормы взаимодействия, определять свою роль в команде Уметь применять методы и нормы взаимодействия, определять свою роль в команде Владеть способностью на основе методов и норм взаимодействия определять свою роль в команде
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Способен использовать систему норм русского литературного языка и нормами иностранного(ых) языка(ов); способен логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия	Знать: основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого языка, позволяющие использовать его как средство личностной и профессиональной коммуникации; Уметь: понимать и использовать языковой материал в устных и письменных видах речевой деятельности; Владеть: изучаемым языком в целях его практического использования в профессиональной и научной деятельности для получения информации из источников
	УК-4.2. Способен свободно воспринимать, анализировать и критически оценивать устную и письменную общепрофессиональную информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), демонстрировать навыки перевода с	Знать как выполнять перевод текстов с иностранного(ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(ые) язык(и) Уметь выполнять перевод текстов с иностранного(ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(ые) язык(и) Владеть способностью выполнять перевод текстов с иностранного(ых) на государственный язык, а также с

Формируемые компетенции (код и наименование компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
	иностранного(ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(ые) язык(и)	государственного на иностранный(ые) язык(и)
	УК-4.3. Способен использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей на государственном и иностранном(ых) языках	Знать деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем Уметь применять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем Владеть способностью применять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем
ОПК-5. Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1. Способен применять основные значения изученных лексических единиц, обслуживающих ситуации иноязычного общения в социокультурной, деловой и профессиональной сферах деятельности; основные грамматические явления и структуры, используемые в письменном и устном общении	Знать основные значения изученных лексических единиц, обслуживающих ситуации иноязычного общения в социокультурной, деловой и профессиональной сферах деятельности; основные грамматические явления и структуры, используемые в письменном и устном общении Уметь применять основные значения изученных лексических единиц, обслуживающих ситуации иноязычного общения в социокультурной, деловой и профессиональной сферах деятельности; основные грамматические явления и структуры, используемые в письменном и устном общении Владеть способностью применять основные значения изученных лексических единиц, обслуживающих ситуации иноязычного общения в социокультурной, деловой и профессиональной сферах деятельности; основные грамматические явления и структуры, используемые в письменном и устном общении
	ОПК-5.2. Соблюдать речевой этикет в ситуациях повседневного и делового общения (устанавливать и поддерживать контакты, завершить беседу, запрашивать и сообщать	Знать речевой этикет в ситуациях повседневного и делового общения (устанавливать и поддерживать контакты, завершить беседу, запрашивать и сообщать информацию, побуждать к действию, выражать (не)согласие с мнением собеседника, просьбу) Уметь применять речевой этикет в ситуациях повседневного и делового

Формируемые компетенции (код и наименование компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
	информацию, побуждать к действию, выразить (не)согласие с мнением собеседника, просьбу)	общения (устанавливать и поддерживать контакты, завершить беседу, запрашивать и сообщать информацию, побуждать к действию, выразить (не)согласие с мнением собеседника, просьбу) Владеть способностью речевой этикет в ситуациях повседневного и делового общения (устанавливать и поддерживать контакты, завершить беседу, запрашивать и сообщать информацию, побуждать к действию, выразить (не)согласие с мнением собеседника, просьбу)
	ОПК-5.3. Владеет навыками самостоятельной работы (критическая оценка качества своих знаний, умений и достижений; организация работы по решению учебной задачи и планирование соответствующих затрат и времени; коррекция результатов решения учебной задачи); навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении	Знать работу (критическая оценка качества своих знаний, умений и достижений; организация работы по решению учебной задачи и планирование соответствующих затрат и времени; коррекция результатов решения учебной задачи); навыки выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении Уметь применять работу (критическая оценка качества своих знаний, умений и достижений; организация работы по решению учебной задачи и планирование соответствующих затрат и времени; коррекция результатов решения учебной задачи); навыки выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении Владеть самостоятельной работы (критическая оценка качества своих знаний, умений и достижений; организация работы по решению учебной задачи и планирование соответствующих затрат и времени; коррекция результатов решения учебной задачи); навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Объем дисциплины и виды учебной работы в академических часах с выделением объема контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По семестрам 1 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	50,5	50,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	50	50
• занятия лекционного типа	16	16
• занятия семинарского типа:	34	34
практические занятия	34	34
лабораторные занятия	-	-
в том числе занятия в интерактивных формах	6	6
в том числе занятия в форме практической подготовки	-	-
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	57,5	57,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	43	43
- контрольное тестирование	14,5	14,5
3. Промежуточная аттестация: экзамен	36	36
ИТОГО:	ак. часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	ак. часов	
	Всего	По курсам 1 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	12,5	12,5
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	12	12
• занятия лекционного типа	6	6
• занятия семинарского типа:	6	6
практические занятия	6	6
лабораторные занятия		
в том числе занятия в интерактивных формах	2	2
в том числе занятия в форме практической подготовки		
Контактные часы на аттестацию в период экзаменационных сессий	0,5	0,5
2. Самостоятельная работа студентов, всего	122,5	122,5
- курсовая работа (проект)		
- выполнение домашних заданий	110	110
- контрольное тестирование	12,5	12,5
3. Промежуточная аттестация: экзамен	9	9
ИТОГО:	ак. часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание дисциплины

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

Понятие и сущность международного культурного обмена. История международного культурного обмена.

Принципы международного культурного обмена. Пути международного культурного сотрудничества.

Влияние процесса глобализации на культурный обмен: ценности, распространение западных индивидуалистических ценностей; заимствование западных «правил игры» во всем мире; культурный консенсус в мире.

Технические средства культурного обмена.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении. Особенности женского коммуникативного поведения. Особенности мужского коммуникативного поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин.

Тема 4. Русский речевой этикет

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Речевые тексты. Сущность и понятия языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.

Типы приема и передачи информации. Формы мышления. Естественный язык. Образное мышление. Сенсорное мышление.

Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Формы языка. Функциональные стили. Система стилей современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь. Язык художественной литературы.

Тема 6. Слушание в деловой коммуникации

Умение слушать в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушанию.

Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерефлексивное слушание, активное рефлексивное слушание. Рекомендации идеальному слушателю.

Тема 7. Невербальная коммуникация

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Коммуникативные знаки.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Тема 8. Имидж делового человека

Формирование вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа.

Самопрезентация. Вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения. Альтернативы выбора одежды для делового общения. Консервативный стиль. Стиль взаимодействия. Творческий стиль. Приемы установления контакта. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.

Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации

Тема 9. Формы деловой коммуникации

Каналы передачи информации.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Коммуникативные умения переговорщика.

Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер. Барьер некомпетентности. Этический барьер. Барьер стилей общения. Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер. Разное социальное положение партнеров. Барьер отрицательных эмоций. Психологическая защита. Барьер установки. Барьер двойника.

Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Коммуникативные барьеры. Основные характеристики семантического барьера. Основные характеристики логического барьера. Основные характеристики фонетического барьера. Основные характеристики барьера

модальностей. Основные характеристики барьера характера. Невежливость.

Тема 11. Публичная речь

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

Манипуляции в деловом общении. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации. Виды манипуляторов в деловом общении. Активные манипуляторы. Пассивные манипуляторы. Соревнующиеся манипуляторы. Безразличные манипуляторы.

Способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Приемы сопротивления манипуляции: психологическое самбо, информационный диалог и др.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов: информационные, контрольные, для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, однополюсные, встречные, альтернативные, направляющие, провокационные, вступительные, заключающие. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

5.2. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа / из них в форме практической подготовки	Самостоятельная работа	Всего	
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций						
1	Культурный обмен и его роль в современном мире	2	4	4	10	1
2	Понятие и сущность деловых коммуникаций	-	2	4	6	
3	Гендерный аспект коммуникативного поведения	2	2	4	8	1
4	Русский речевой этикет	2	2	4	8	
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров						
5	Вербальные средства коммуникации	2	4	4	10	1
6	Слушание в деловой коммуникации	-	2	4	6	
7	Невербальная коммуникация	2	2	5	9	1
8	Имидж делового человека	2	2	5	9	
Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации						
9	Формы деловой коммуникации	2	4	5	11	1
10	Барьеры в деловом общении	1	2	5	8	
11	Публичная речь	1	4	5	10	1
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций						
12	Манипуляции в общении	-	2	5	7	
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	-	2	3,5	5,5	
	Подготовка к экзамену				36	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	16	34	57,5	144	6

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в ак. часах)				Аудиторных занятий в интерактивной форме
		занятия лекционного типа	занятия семинарского типа /из них в форме практической подготовки	Самостоятельная работа	Всего	
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций						
1	Культурный обмен и его роль в современном мире	1	1	9	11	1
2	Понятие и сущность деловых коммуникаций		1	9	10	
3	Гендерный аспект коммуникативного поведения	1	1	9	11	1
4	Русский речевой этикет	1	1	9	11	
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров						
5	Вербальные средства коммуникации	1	2	9	12	
6	Слушание в деловой коммуникации			9	9	
7	Невербальная коммуникация	1		9	10	
8	Имидж делового человека	1		9,5	10,5	
Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации						
9	Формы деловой коммуникации			10	10	
10	Барьеры в деловом общении			10	10	
11	Публичная речь			10	10	
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций						
12	Манипуляции в общении			10	10	
13	Вопросы и ответы в деловой коммуникации			10	10	
	Подготовка к экзамену				9	
	Контактная работа в период промежуточной аттестации				0,5	
	Итого	6	6	122,5	144	2

6. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены.

7. Практические занятия

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (ак. час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций				
1.	Культурный обмен и его роль в современном мире	Дебаты «Распространение западных индивидуалистических ценностей»	4	
2.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Анализ коммуникационных процессов в организации. Ролевая игра «Процесс коммуникации»	2	
3.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Различия в восприятии мира мужчинами и женщинами Метафорическая деловая игра «Синяя борода»	2	
4.	Русский речевой этикет	Работа с текстами из литературных произведений	2	
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров				
5.	Вербальные средства коммуникации	Анализ приемов активного слушания. Командная работа «Отработка техники перефразирования»	4	
6.	Слушание в деловой коммуникации	Приемы передачи информации Деловая игра «Сломанный телефон»	2	
7.	Невербальная коммуникация	Организация пространственной среды Ролевая игра «Рассадка на совещании»	2	
8.	Имидж делового человека	Тренинг «Самопрезентация»	2	
Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации				
9.	Формы деловой коммуникации	Разработка модели коммуникативных компетенций менеджера Кейс-задачи Ролевая игра «Деловые переговоры «Золотая рыбка»	4	
10.	Барьеры в деловом общении	Анализ коммуникационных барьеров. Командная игра «Игра Роджера»	2	
11.	Публичная речь	Тренинг «Публичное выступление»	4	
Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций				
12.	Манипуляции в общении	Тренинг «Противостояние манипуляциям в межличностном и деловом общении»	2	
13.	Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Значение вопросов в деловой коммуникации Упражнение «Данетки»	2	
	Итого		34	-

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание практических занятий	Объем (ак. час.)	В т.ч. в форме практической подготовки
Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций				
1.	Культурный обмен и его роль в современном мире	Дебаты «Распространение западных индивидуалистических ценностей»	1	
2.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Анализ коммуникационных процессов в организации. Ролевая игра «Процесс коммуникации»	1	
3.	Гендерный аспект коммуникативного поведения	Различия в восприятии мира мужчинами и женщинами Метафорическая деловая игра «Синяя борода»	1	
4.	Русский речевой этикет	Работа с текстами из литературных произведений	1	
Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров				
5.	Вербальные средства коммуникации	Анализ приемов активного слушания. Командная работа «Отработка техники перефразирования»	2	
	Итого		6	

8. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

9. Самостоятельная работа студента

Самостоятельная работа студента при изучении дисциплины «Деловые коммуникации» направлена на:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- выполнение домашних заданий по практическим занятиям;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- подготовку к экзамену.

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире

1. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена.
2. Опишите пути международного культурного сотрудничества.
3. Проанализируйте распространение западных индивидуалистических ценностей;

4. Дайте подробный и обоснованный ответ на вопрос: Как Вы считаете заимствование западных «правил игры» во всем мире дает положительный или отрицательный результат.

5. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Понятие и сущность международного культурного обмена.
- История международного культурного обмена.
- Влияние процесса глобализации на культурный обмен
- Технические средства культурного обмена.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, публичного выступления, тестирования, выполнения заданий.

Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций

1. Составьте конспект по теме лекции, акцентируя внимание на анализ процесса коммуникации, характеристику его основных элементов.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Понятие и сущность международного культурного обмена.
- История международного культурного обмена.
- Влияние процесса глобализации на культурный обмен
- Технические средства культурного обмена.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, публичного выступления, тестирования, выполнения заданий.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения

1. Выполните следующие домашние задания:

- В чем заключаются гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении.

- Охарактеризуйте особенности поведения работника, если у мужчины начальник женщина.

- Проанализируйте особенности поведения работника, если у женщины начальник женщина.

- Дайте характеристику особенностей поведения работника, если у мужчины начальник мужчина.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на темы:

- Особенности женского коммуникативного поведения.
- Особенности мужского коммуникативного поведения.
- Особенности восприятия и передачи информации у женщин.
- Особенности восприятия и передачи информации у мужчин.
- Способы добиться расположения женщин.
- Способы добиться расположения мужчин.

В процессе освоения темы необходимо изучить особенности женского и мужского коммуникативного поведения.

Изучить способы добиться расположения женщин и мужчин.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 4. Русский речевой этикет

1. Выполните следующие домашние задания:

- Рассмотрите правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

- Опишите предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер

- Сравните использование этикетных формул в зависимости от обстановки общения.

- Опишите ситуации, когда можно использовать Ты-обращение, а когда необходимо – Вы-обращение.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Понятие и сущность этикета

- Общий принцип использования этикетных средств

- Этикет и социальный статус адресата

- Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений

- Система обращений в русском речевом этикете.

- Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 5. Вербальные средства коммуникации

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Проанализируйте роль вербального средства общения.

2. Опишите значение процессов говорения и слушания.

3. Проанализируйте виды речевой деятельности.

4. Дайте характеристику сущности и понятия языка.

5. Сравните систему стилей современного русского языка.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Функции языка в деловом общении

- Отличия официально-делового и научного стиля речи

- Типы приема и передачи информации

- Формы мышления.

При изучении темы необходимо обратить внимание на типы приема и передачи информации, на систему стилей современного русского литературного языка.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 6. Слушание в деловой коммуникации

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Раскройте сущность понятия «слушание» и значение умения

слушать для достижения взаимопонимания в общении.

2. С помощью специальной литературы по деловому общению сформулируйте основные правила эффективного слушания.

3. Проанализируйте различные виды слушания: критическое слушание, эмпатическое слушание.

4. Проанализируйте различные виды слушания: нерефлексивное слушание, активное рефлексивное слушание

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Трудности эффективного слушания

- «Вредные привычки» слушания

- Внутренние и внешние помехи слушания

При изучении темы необходимо обратить внимание на виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерефлексивное слушание, активное рефлексивное слушание.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 7. Невербальная коммуникация

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Перечислите и охарактеризуйте типы невербальных средств общения

2. Дайте характеристику основных жестов и поз в деловом общении: открытые, уверенности, выражающие агрессивность и т.п.

3. Какие жесты говорят о готовности завершить деловую встречу.

4. Проанализируйте виды взглядов: деловой, социальный, интимный.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Роль жестов в деловом общении

- Понятие «программировать пространство»

- Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды

В процессе освоения темы необходимо изучить жесты и позы в деловом общении и уметь дать им характеристику.

Изучая тему, важно приобрести умения проводить анализ знаков невербальной коммуникации.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 8. Имидж делового человека

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие вербального имиджа.

2. Дайте характеристику понятия самопрезентация.

3. Что входит в понятия вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения?

4. Сравните консервативный стиль, стиль взаимодействия и творческий стиль в поведении делового человека.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Техники формирования вербального имиджа.
- Приемы установления контакта.
- Требования к выбору одежды для делового общения.
- Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.

При изучении темы необходимо обратить внимание на вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения.

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов повышения уверенности в себе как важная составляющая самопрезентации.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Раздел 3. Устные стратегии деловой коммуникации

Тема 9. Формы деловой коммуникации

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Изучив учебники и материалы периодической печати, дайте определение переговоров и приведите примеры переговоров между различными фирмами.

2. Дайте характеристику приемов, которые используют переговорщики в процессе переговоров.

3. Опишите причины возникновения слухов и особенности их использования в управлении.

4. Проанализируйте факторы успеха деловой беседы: структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы

5. Охарактеризуйте особенности этикета телефонного общения.

6. Охарактеризуйте приемы ведения споров, полемики, дебатов.

7. Проанализируйте особенности подготовки и проведения эффективного совещания.

8. Дайте описание основных особенностей пресс-конференций.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
- Этапы подготовки и проведения переговоров
- Понятие «тактика ведения переговоров»
- Понятие и цели презентации
- Виды презентаций
- Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений
- Коммуникативные походы к клиентам во время презентации
- Особенности делового телефонного разговора

При изучении темы необходимо обратить внимание на структуру деловой беседы; принятие решений и завершение беседы; факторах успеха деловой беседы.

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к деловым переговорам как разновидность коммуникации.

Изучить типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Изучить цели презентации; виды презентации.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 10. Барьеры в деловом общении

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите сущность коммуникационных барьеров. Приведите примеры. Предложите способы преодоления барьеров коммуникационного процесса.

2. Сравните основные барьеры взаимодействия: мотивационный, некомпетентности, этический и т.д.

3. Составьте аналитическую таблицу включающую описание коммуникационных барьеров, зависящих от отправителя и от получателя информации.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления

- Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления

преодоления

- Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления

преодоления

- Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Изучая тему, важно приобрести умения использования приемов «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 11. Публичная речь

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Охарактеризуйте понятие «публичная речь».

2. Дайте характеристику целевых установок речи, приведите их классификацию

3. Опишите правила и подходы к созданию текста речи

4. Сравните виды публичных речей

5. Что делать в ситуациях «трудный слушатель»?

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Требования к публичной речи

- Как произвести положительное впечатление, выступая публично

- Структура публичной речи

При изучении темы необходимо обратить внимание на требования, предъявляемые к публичной речи.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 12. Манипуляции в общении

1. Выполните следующие домашние задания:

1. Опишите особенности взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации.

2. Сравните основные теории и концепции манипулятивного воздействия в деловом общении

3. Раскройте понятие «манипуляции в общении»

4. Дайте характеристику приема «золотые слова».

5. Опишите виды манипуляторов в деловом общении

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Манипуляции в деловом общении.

- Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.

- Шесть правил влияния на людей.

- Принципы противостояния манипуляциям.

- Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.

- Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.

- Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения

- Виды деструктивной критики

- Характеристики позитивной критики

- Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний

При изучении темы необходимо обратить внимание на способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

1. Выполните следующие домашние:

1. Раскройте значение вопросов в деловой коммуникации.

2. Опишите особенности основных видов вопросов.

3. Сравните закрытые и открытые вопросы. Приведите примеры использования.

4. Опишите правила ответов на вопросы.

5. Что такое некорректный вопрос приведите примеры.

2. Подготовьте реферат (с презентацией) на тему:

- Значение вопросов в деловом общении.
- Прием бумеранга.
- Виды вопросов, правила их использования.

Оценка результатов освоения темы будет осуществляться в ходе опроса, тестирования, выполнения заданий.

10. Перечень нормативных правовых актов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимых для освоения дисциплины

а) нормативные правовые акты:

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая): ФЗ от 30.11.1994 №51-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) – Консультант Плюс [Электрон, ресурс].

б) основная литература:

1. Деловые коммуникации : учебное пособие / Анопченко Т.Ю., под ред., Григан А.М., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т., Репина Е.А., Чернышев М.А. — Москва : КноРус, 2021. — 244 с. — ISBN 978-5-406-03109-4. — URL: <https://book.ru/book/936313> — Текст : электронный.

2. Деловые коммуникации : учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. — Москва : КноРус, 2021. — 300 с. — ISBN 978-5-406-04430-8. — URL: <https://book.ru/book/939120> — Текст : электронный.

3. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996> – Режим доступа: по подписке.

в) дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации : учебник / Тюриков А.Г., под ред., Чернышова Л.И., под ред., Киселева Н.И., Новиков А.В. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08092-4. — URL: <https://book.ru/book/939061> — Текст : электронный.

2. Деловые коммуникации : учебник / Шарков Ф.И., Комарова Л.В. — Москва : КноРус, 2021. — 222 с. — ISBN 978-5-406-08094-8. — URL: <https://book.ru/book/939063> — Текст : электронный.

3. Деловые коммуникации. Практикум : учебное пособие / Чернышова Л.И. — Москва : КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL: <https://book.ru/book/940045> — Текст : электронный.

4. Деловые коммуникации : учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. — Москва : КноРус, 2019. — 300 с. — ISBN 978-5-406-06851-9. — URL: <https://book.ru/book/931096> — Текст : электронный.

5. Деловые коммуникации : учебник / Чернышова Л.И., Новиков А.В., Киселева Н.И. — Москва : КноРус, 2019. — 280 с. — ISBN 978-5-406-07063-

5. — URL: <https://book.ru/book/931775> — Текст : электронный.
6. Деловые коммуникации : учебное пособие / Григан А.М., Чернышев М.А., Анопченко Т.Ю., Репина Е.А., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т. — Москва : КноРус, 2018. — 244 с. — ISBN 978-5-406-05690-5. — URL: <https://book.ru/book/924246> — Текст : электронный.
7. Деловые коммуникации : учебник / Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. — Москва : КноРус, 2016. — 300 с. — ISBN 978-5-406-03337-1. — URL: <https://book.ru/book/916804> — Текст : электронный.
8. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123> – Режим доступа: по подписке.
9. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/999587> – Режим доступа: по подписке.
10. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383> – Режим доступа: по подписке.
11. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. (Высшее образование: Бакалавриат) ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/518602> – Режим доступа: по подписке.
12. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - Москва : Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.:. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/566178> – Режим доступа: по подписке.

11. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая профессиональные базы данных
 - <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
 - <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
 - <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
 - <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
 - <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
 - <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

2. Информационно-справочные системы

СПС КонсультантПлюс. Компьютерная справочная правовая система, широко используется учеными, студентами и преподавателями (подписка на ПО)

3. Лицензионно программное обеспечение

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All LngLic/SA Pack MVL Partners in Learning
(лицензия на пакет Office Professional Plus)

b. Windows 8

2. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

3. Система тестирования INDIGO.

4. 1С: Предприятие 8

4. Свободно распространяемое программное обеспечение

1. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

2. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

12. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.