

Б1.О.11
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины
(модуля)

Основы деловой коммуникации

Разработчик (и):

М. В. Марьева.
ФИО

доцент кафедры СГД
должность

канд. филол. наук, доцент
ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры
Социально-гуманитарных дисциплин
наименование кафедры

протокол № 1 от 19.02.2021 г.

Заведующий кафедрой социально-
гуманитарных дисциплин:


подпись

Волкова Т.П.
ФИО

Пояснительная записка

Объем дисциплины 2 з. е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

| Компетенции | Индикаторы достижения компетенций | Результаты обучения по дисциплине (модулю) |
|---|--|---|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-1 _{УК-3} Определяет формы, средства и методы социального взаимодействия | Знать: основные формы, средства и методы социального взаимодействия; Уметь: анализировать и выбирать формы, средства и методы социального взаимодействия; Владеть: навыками социального взаимодействия |
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | ИД-1 _{УК-4} Использует различные формы, виды устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации | Знать: основные языковые нормы государственного языка Российской Федерации; Уметь: анализировать и выбирать формы, виды устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации; Владеть: навыками четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию на государственном языке Российской Федерации, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; |

2. Содержание дисциплины (модуля)

1. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы. Понятие «общение». Роль общения в жизнедеятельности человека. Значение и особенности делового общения. Направленность личности в общении, диагностика направленности личности в общении. Виды и функции общения. Общение как взаимодействие между руководителем и подчинённым. Общение устное и письменное, диалогическое и монологическое. Общение непосредственное и опосредованное, прямое и косвенное, межличностное, массовое общение.

2. Этические основы речевой коммуникации. Речевая этика. Соблюдение принципа языковой толерантности. Этические ошибки в речевой коммуникации. Речевой этикет: его функции, основные этикетные ситуации и правила поведения в них. Служебный и деловой этикет. Коммуникативные барьеры общения. Физиологические и психологические барьеры: отрицательные эмоции, восприятие, речь, установки, взаимопонимание, первое впечатление. Причины неэффективного слушания. Правила и условия эффективного слушания. Этикет слушания.

3. Невербальные аспекты делового общения. Речь как средство передачи информации на вербальном уровне. Речевая норма и культура речи. Совершенствование навыков устной речи. Условия использования языка мимики и жестов. Физиогномика, кинесика, просодика, такесика, проксемика как средства невербального общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Лицо как источник информации о собеседнике. Информативные позы тела. Явные, полускрытые и скрытые жесты-барьеры при помощи рук.

4. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия. Этапы деловой беседы: начало; передача информации и аргументирование; выслушивание доводов собеседника и реакция на них; совместный поиск и принятие решений. Вопросы собеседников, их виды, сущность. Приёмы влияния на собеседника. Аргументация и доказательства, техника аргументации. Сценарий и специфика делового совещания.

5. Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Национальные стили ведения переговоров. Деловые аспекты переговорного процесса. Виды переговоров: по определённому поводу, при определённых обстоятельствах, с определённой целью, по определённым важным вопросам. Методы ведения переговоров. Этика слушания. Тактические приёмы, применяемые на переговорах. Этапы: подготовка, ведение, завершение. Анализ итогов. Национальные стили стран Европы, Азии, Америки: культура, традиции, ритуалы и этические нормы.

6. Публичное выступление. Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения. Цели, виды, средства, основные требования, предъявляемые к публичной речи. Стержневая идея. Структура выступления. Учёт особенностей аудитории. Объём выступления. Подготовка к выступлению. Риторические приёмы в публичном выступлении. Наглядность как средство доказательства. Особенности публичного выступления в профессиональной деятельности. Понятия и отличительные черты. Основные концептуальные и композиционные характеристики спора как разновидности делового общения. Основные черты дискуссии как вида коммуникации. Poleмика как вид аргументации в коммуникации. Диспут, дебаты, прения как формы научного спора. Индивидуальные особенности участников спора. Приёмы убеждения в этих видах делового общения. Этика спора.

7. Письменная форма коммуникации: деловая переписка. Типы деловых писем. Технология продуцирования письменной речи. Требования к содержанию и оформлению деловых писем. Электронная переписка. Роль деловой корреспонденции в профессиональной деятельности. Этика переписки.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модулю)

- Методические указания для практических занятий.
- Методические указания для самостоятельной работы.
- Методические указания для контрольных работ.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, представлен на официальном сайте МГТУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным». ФОС включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. *Деловое общение : учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2013. - 527, [1] с. - Библиогр.: с. 467-475. (1)*
2. *Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М.: МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404) (28.11.2016).*

Дополнительная литература

3. *Ридецкая, О.Г. Психология общения: хрестоматия / О.Г. Ридецкая. - М.: Директ-Медиа, 2012. - 681 с. - ISBN 978-5-4458-0348-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869) (28.11.2016).*
4. *Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 269 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/48344> — Загл. с экрана.*
5. *Храмченко, В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Кемерово: КемГУ, 2013. — 110 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/44406> — Загл. с экрана.*
6. *Зверева, Н. Правила делового общения: 33 "нельзя" и 33 "можно". [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Альпина Паблишер, 2015. — 138 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60372> — Загл. с экрана.*
7. *Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: КноРус, 2014. — 352 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53655> — Загл. с экрана.*

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1) *Электронный каталог библиотеки МГТУ с возможностью ознакомиться с печатным вариантом издания в читальных залах библиотеки – <http://ito.edu.ru/>*
- 2) *ЭБС «Издательство Лань»– <https://e.lanbook.com/>*
- 3) *ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <http://biblioclub.ru/>*
- 4) *ЭБС «IPRbooks» –<http://iprbookshop.ru/>*

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

- 1) *Офисный пакет Microsoft Office 2007*
- 2) *Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader*

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Перечень практических работ

| № п\п | Темы практических работ |
|-------|--|
| 1 | 2 |
| 1 | Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия. |
| 2 | Технология подготовки и проведения пресс-конференции. Деловой телефонный разговор. |
| 3 | Публичное выступление. |
| 4 | Спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения. |
| 5-6 | Письменная форма коммуникации: деловая переписка. |