

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**1. Цель учебной дисциплины (модуля)** – изучение основ делового и управленческого общения, как социально-психологического механизма взаимодействия в профессиональной деятельности; формирование умений и навыков командного взаимодействия для решения управленческих задач; определение основных параметров межкультурного взаимодействия в деловой среде.

**2. Требования к уровню освоения учебной дисциплины (модуля).**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИУК-4.1 Грамотно и ясно строит диалог в процессе делового общения на русском и иностранном(ых) языке(ах)  ИУК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке и иностранном(ых) языке(ах), учитывая особенности стилистики делового письма  ИУК-4.3 Демонстрирует умение публичного выступления на русском и иностранном(ых) языке(ах) с учетом цели общения и характеристик аудитории  ИУК-4.4 Осуществляет поиск информации на русском и иностранном(ых) языке(ах) из печатных и электронных источников для решения коммуникативных задач в устной и письменной формах  ИУК-4.5 Демонстрирует умение осуществлять перевод профессиональных текстов с иностранного(ых) языка(ов) на русский, с русского языка на иностранный(е) язык(и)</p>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способы перевод профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный язык;</li> <li>– возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов;</li> <li>– способы устного и письменного представления результатов деятельности на иностранных языках;</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках;</li> <li>– осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем;</li> <li>– публично выступать с учетом аудитории и целей общения на русском языке;</li> </ul>
<p>ОПК-4 Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций</p>	<p>ИОПК-4.1 Выявляет и оценивает возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов и компетенций  ИОПК-4.2 Разрабатывает бизнес-планы проектов и направлений бизнеса</p>	<p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками составления бизнес-плана, создания и развития новых направлений деятельности и организаций;</li> <li>– навыками поиска информации на иностранном языке из печатных и электронных источников для решения коммуникативных задач.</li> </ul>

### **3. Содержание учебной дисциплины (модуля).**

#### **Раздел 1. Общая характеристика деловых коммуникаций.**

Общение, его функции и основные виды. Виды деловой коммуникации по содержательной направленности. Особенности делового общения. Типология видов делового общения по цели общения. Психологические типы личности собеседника. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партнера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.

#### **Раздел 2. Условия эффективного делового общения.**

Умение слушать как условие эффективного делового общения. Модель успешной коммуникативной деятельности. Установление психологического контакта с собеседником. Стратегии межличностного взаимодействия: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество. Проблема манипуляции в деловом общении и её нравственные аспекты. Языковые средства коммуникации. Речевой этикет. Речевые шаблоны для делового взаимодействия. Стили слушания. Типы слушания. Приемы активного слушания. Правила эффективного слушания. Ошибки, мешающие услышать и понять собеседника.

#### **Раздел 3. Основы убеждающего воздействия на делового партнера.**

Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки. Проблема этичности использования психологических уловок в ходе дискуссии, полемики, спора. Основные способы аргументации. Механизмы воздействия в процессе делового общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.

#### **Раздел 4. Невербальные средства делового общения.**

Кинесические средства: поза, жестикация, взгляд, улыбка. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом. Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость.

#### **Раздел 5. Особенности устной публичной речи.**

Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки. Основы ораторского искусства. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала. Структура выступления: начало, развертывание и завершение речи. Оратор и его аудитория. Психологические, риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией, участие в дискуссии. Правильное исполнение речи – залог успеха публичного выступления: четкая дикция, разнообразие интонационных средств, уместные жесты, мимика, позы. Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления.

### **4. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины (модуля).**

#### **4.1. Литература по учебной дисциплине (модулю):**

1. Самыгин, С. И. Деловое общение : учебное пособие для вузов / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – Москва : КНОРУС, 2010. – 436, [4] с.
2. Основы теории коммуникации : учебник для вузов / [М. А. Василик, М. С. Вершинина, В. А. Павлов и др.] ; под ред. М. А. Василика. – Москва : Гардарики, 2007. – 615 с.
3. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения : учебное пособие для вузов /А. С. Ковальчук. – 6-е изд., перераб. и доп. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. – 282, [1] с.

#### **4.2. Интернет-ресурсы учебной дисциплины (модуля):**

1. Айбукс : электронно-библиотечная система. - URL: <http://ibooks.ru>
2. Электронная библиотека НБ ТГПУ. - URL: <https://libserv.tspu.edu.ru>
3. Лань : электронно-библиотечная система. - URL: <http://e.lanbook.com>
4. IPR SMART : электронно-библиотечная система. - URL: <http://iprbookshop.ru>

#### **5. Оценочные и методические материалы для проведения промежуточной аттестации слушателей по учебной дисциплине (модулю).**

##### **5. 1. Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.**

1. Общение, его функции и основные виды.
2. Виды, типы и особенности деловой коммуникации.
3. Модель успешной коммуникативной деятельности.
4. Стратегии межличностного взаимодействия.
5. Языковые средства коммуникации.
6. Речевой этикет.
7. Стили, типы, правила слушания.
8. Логические основы убеждающей речи.
9. Механизмы воздействия в процессе делового общения.
10. Невербальные средства делового общения.
11. Кинесические средства: поза, жестикуляция, взгляд, улыбка. Общие этические принципы делового общения.
12. Такесические средства: рукопожатия, похлопывания, поцелуи.
13. Проксемические средства: дистанция между участниками коммуникации, позиции общающихся сторон за столом.
14. Звуковые средства устной речи: дикция, интонация, темп, тембр, громкость.
15. Виды публичных выступлений в зависимости от целевой установки.
16. Основы ораторского искусства.
17. Подготовка речи и структура выступления.
18. Психологические, риторические и языковые приемы установления и поддержания контакта с аудиторией, участие в дискуссии.
19. Исполнение речи: дикция, интонационные средства, жесты, мимика, позы.
20. Ошибки, которых следует избегать во время публичного выступления.

Рабочая программа учебной дисциплины составлена:

Селиверстов А.А., к.э.н., доцент кафедры менеджмента.