

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Государственный университет управления»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

« Деловые коммуникации »

для бакалавров по направлению подготовки

«Государственное и муниципальное управление» - 081100

Москва - 2012

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Государственный университет управления»

Институт Государственного управления и права

Кафедра государственного управления и политических технологий

У т в е р ж д а ю
проректор по
организации
методической и учебно-
воспитательной работы

(ученое звание, инициалы, фамилия)

_____20_г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

« Деловые коммуникации »

для бакалавров по направлению подготовки

«Государственное и муниципальное управление» - 081100

Москва – 2012

УДК

Программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Для бакалавров по направлению подготовки «Государственное и муниципальное управление» - 081100 / Сост.Е.П. Казбан, В.К. Иванов.: ГУУ, 2012.

СОСТАВИТЕЛИ:

Кандидат политических наук, доцент

Е.П. Казбан;

Кандидат политических наук

Иванов В. К.

ОТВЕТСТВЕННЫЙ РЕДАКТОР

заведующий кафедрой

государственного управления и политических технологий,

доктор исторических наук, профессор

Н.А.Омельченко

ОБСУЖДЕНА

на заседании кафедры

государственного управления и политических технологий

Протокол от 22 декабря 2011г. № 6

ОБСУЖДЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании методического совета Института

Государственного и муниципального управления

Протокол от 12 января 2012г. №

©Е.П.Казбан, 2012

©ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления», 2012

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации» -. на основе научных подходов к изучению делового общения сформировать у учащихся представлений о коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности, выработать навыки и умения организации и проведения различных форм деловой коммуникации.

Основные задачи учебной дисциплины:

- дать учащимся научно обоснованное представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
- вооружить обучающихся пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
- развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере.
- способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСУДАРСТВОВЕДЕНИЕ» В СТРУКТУРЕ ООП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к профессиональному циклу ООП бакалавриата (Б.3.) , базовая часть и ориентирована на повышение общекультурной, гуманитарной и профессиональной составляющей при подготовке бакалавров. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении общих гуманитарных, социально-экономических и естественнонаучных дисциплин, таких как: «Социология», «Теория организации», «Социальная антропология», «Риторика», «Социология управления», «Социальная психология», «Теория управления», «Управление общественными отношениями». Приобретенные в результате освоения указанных дисциплин знания и умения, состоящие в понимании закономерностей коммуникативного

процесса в современном обществе, места и роли информации, и информационно-коммуникационных технологий в управленческой деятельности обеспечивают фундаментальную подготовленность обучающихся для освоения дисциплины «Деловые коммуникации». Полученные в процессе обучения знания могут быть использованы при изучении таких дисциплин, как: «Политическое управление», «Основы управления персоналом», «Этика государственной и муниципальной службы». «Основы государственного и муниципального управления», «Принятие и исполнение государственных решений», «Управление общественными отношениями», «Государственная и муниципальная служба».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС):

Наименование компетенции	Код компетенции
Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):	
- стремлением работать на благо общества	ОК-1
-способностью и готовностью к диалогу на основе ценностей гражданского демократического общества	ОК-6
- способностью представить результаты своей работы для других специалистов, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения	ОК-7
- уметь логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; способность к эффективному, деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способностью использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии	ОК-9
Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):	
- оперированием информацией о ключевых вопросах и технологиях государственного регулирования для четкого и убедительного публичного изложения	ПК-22
-способностью применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязи и перспектив использования	ПК-26

Наименование компетенции	Код компетенции
-способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	ПК-29
-умением общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание	ПК-30
- способностью определять потребности в информации, получать информацию из большого числа источников, оперативно и точно интерпретировать информацию	ПК-31
-способностью представлять интересы и официальную информацию органов государственной власти Российской Федерации органов государственной власти субъектов Российской Федерации, государственного или муниципального предприятия, учреждения при взаимодействии с иными органами государственной власти Российской Федерации органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления государственными или муниципальными организациями предприятиями и учреждениями, политическими партиями, общественно-политическими и некоммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами	ПК-32
- владением медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур	ПК-37

Умеет определять социальные, политические, экономические закономерности и тенденции	ПК-16
Способность анализировать состояние систем и процессов при сопоставлении с передовой практикой	ПК-20

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **Знать**
- основы теории коммуникации, модели информационно-коммуникационной деятельности;
- концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;
- психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;
- сущность информационно-коммуникационных технологий.
- **Уметь**

- -ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных коммуникативных функций;
- -анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- применять информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
- **Владеть**
- навыками деловых коммуникаций;
- умением общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание;
- навыками подготовки публичного выступления;
- методиками анализа, проектирования и осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

4. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.

Понятие общения. Инструментальная и личностная направленность общения. Тип и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно-личностный. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы: источник, кодирование, сообщение, средства, каналы, шумы (барьеры), декодирование, получатель, обратная связь.. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения: специфика, функции, основные задачи, содержание, стороны общения, манера и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации.

Контрольные вопросы:

1. *Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.*
2. *Охарактеризуйте виды общения.*

3. *Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».*
4. *Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.*
5. *Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.*

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001, 496 с.
2. Романов А.А. Васильев Г. А. Массовые коммуникации: Учеб. пособие. –М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011.- 236 с.
3. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие.- Спб.: Знание, ИВ ЭСАП, 2001. – 496 с.
4. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.

Дополнительная литература:

1. Викулов Л. Г. Основы теории коммуникации. Практикум.- М.: МАСТ, М.,2008, 234 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с.
4. Административно – правленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>

Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере.

<http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения.

Вербальные средства в деловой коммуникации.

Человеческая речь как источник информации. Функции речи в общении. Структура речевой коммуникации. Речевые средства общения. Характеристика разговорной речи. Речь как средства утверждения социального статуса. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Риторика как теория красноречия. Деловая риторика. Культура речи в деловом общении. KISS.-

принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
2. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
3. Охарактеризуйте стили речи.
4. Выделите принципы и правила организации речевой деятельности в деловом общении.
5. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
6. Определите основные черты официально-делового стиля.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

1. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001, -496 с.
2. Бландер Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
4. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
5. Солякин А.В., Богатырева Н.А.Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
6. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.

Дополнительная литература:

1. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
3. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.

Средства невербальной коммуникации. Кинесика и проксемика. Язык жестов в деловом общении. Функции невербальных сообщений. Внешние проявления

эмоциональных состояний. Основные каналы невербальной коммуникации. Мимика и взгляд, поза, жестикуляция, зоны и дистанции в деловом общении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Анализ поведения, интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки. Физиологические симптомы лжи партнера. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Контрольные вопросы:

1. *Перечислите компоненты невербальной коммуникации.*
2. *Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).*
3. *В чем специфика проксемической невербальной коммуникации?*
4. *Каково значение позы в деловом общении, о чем «говорят» сигналы тела?*
5. *Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.*

Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
3. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
4. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
5. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
6. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учебное пособие.- Спб.: Знание, ИВ ЭСАП, 2001. – 496 с.

Дополнительная литература:

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
2. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации . – М.: Наука.1978. – 308 с.
3. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
4. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
5. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.

Перцептивная сторона общения. Восприятие. Первое впечатление и точность интерпретации. Роль установки в восприятии. Общая характеристика стереотипов. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении и поддержки. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Манипуляция.

Контрольные вопросы:

1. *Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.*
2. *Как проявляют себя в деловом общении мыслительный, осязающий, эмоциональный и интуитивный типы партнеров?*
3. *Что такое ведущая репрезентативная система?*
4. *Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать ведущий сенсорный канал?*
5. *Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?*
6. *Дайте представление о роли мотивации в процессе убеждения.*
7. *Какие психологические приемы влияния на партнера в ходе деловой беседы вы можете применять?*

Основная литература:

1. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с.
5. Крегер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. - М.: Персей, 1995.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. М.: Академия, 2007, 160 с.

Дополнительная литература:

1. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.-М.:Из-во Института психологии, 2000.
2. Скаженник Е.Н. Учебное пособие. Таганрог: Из-во ТРТУ, 2006.
3. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шредер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса).- М:Инфра-М, 2006. – 256 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>

6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением

Тема 5. Деловое общение его виды и формы.

Деловое общение и его формы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные этапы деловой беседы: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор. Деловой разговор по телефону: правила организации. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения. Процедурные проблемы совещания. Типы совещаний, подготовка, постановка задачи, принятие решения. Переговоры. Постановка целей. Этапы переговоров.

Контрольные вопросы:

1. *Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.*
2. *Что понимается под деловым общением в современной литературе?*
3. *Что из себя представляет деловая беседа как основная форма делового общения?*
4. *Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.*
5. *Телефонный звонок: особенности общения и правила организации.*
6. *Дайте представление о правилах организации и проведения совещаний.*
7. *Переговоры и их роль в деловом общении.*

Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.

Дополнительная литература:

1. Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. —СПб.: Питер, 2001.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс , 2009. 320 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 6. Коммуникативные барьеры в деловом общении.

Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры. Социальные и культурные барьеры. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. Практика организации и проведения.

Контрольные вопросы:

1. *Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении?*
2. *Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?*
3. *Каковы трудности эффективного слушания?*
4. *Дайте представления о правилах организации и проведения собеседований.*
5. *Охарактеризуйте роль вопросов и их типов в деловой коммуникации.*

Основная литература:

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
4. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.

Дополнительная литература:

1. Лещёв С.В. Коммуникативное, следовательно, коммуникационное: монография. М.: Эдиториал УРСС, 2002. 172 с.
2. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
3. Простой бизнес Бизнес – сеть <http://www.prostoy.ru/>
4. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 7. Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении

Методы коммуникативно-управленческого влияния. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор. Угрозы; Уговоры. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы по эффективному разрешению споров. Критика в деловой коммуникации. Виды критики, Техника нейтрализация замечаний. Compliments в деловом общении. Техника убеждения.

1. *Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.*
2. *Раскройте сущность комплимента и его роль в деловом общении.*
3. *Выделите характеристики деструктивной и позитивной критики.*
4. *Дискуссия и спор: общее и особенное.*
5. *Правила построения деловой дискуссии.*

Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
4. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.

Дополнительная литература:

1. Соколов А.В.Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс , 2009. 320 с.
4. Простой бизнес Бизнес – сеть <http://www.prostoy.ru/>
5. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 7. Публичное выступление.

Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

Контрольные вопросы:

1. *Перечислите требования, предъявляемые к публичной речи.*
2. *Охарактеризуйте структуру речи.*
3. *Перечислите главные отличия устного выступления от письменного доклада.*
4. *Выделите особенности речевого поведения.*
5. *Дайте представления о риторике как науке о красноречии и деловой риторике.*
6. *Охарактеризуйте приемы привлечения внимания слушателей.*

Основная литература:

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов, – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
3. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
4. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
6. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
7. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
2. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
3. Миханская А.К. Основы риторики.- М.1996.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

Тема 8. Информация в деловом общении.

Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации. Презентации и требования к ним в бизнесе. Подготовка материала и

коммуникатора. Вспомогательные аудио - визуальные средства. Стадии презентации. Ответы на вопросы.

Контрольные вопросы:

1. *Дайте понятие информации и ее роли в деловом общении.*
2. *Охарактеризуйте роль компьютерных технологий в деловой коммуникации.*
3. *Сформулируйте этические нормы пользования мобильным телефоном в деловом общении.*
4. *Дайте представление о структуре делового письма, его стиле и содержании.*
5. *Выделите особенности работы с инструкциями и отчетами.*

Основная литература:

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.- 384с.
2. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов., – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
4. Паневчик В.В. Деловое письмо._Минск: Амалфея, 2000.

Дополнительная литература:

1. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
2. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001
3. Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.
4. Административно – управленческий портал <http://www.aup.ru/>
5. Простой бизнес Бизнес –сеть <http://www.prostoy.ru/>
6. Инновационное образование - гуманитарные технологии в социальной сфере. <http://portal.gersen.ru/content/view/15/44/>

5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ ОЧНОЙ И ОЧНО-ЗАОЧНОЙ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часов.

	Трудоемкость (час)	
		в том числе по видам учебных занятий

Раздел, тема программы учебной дисциплины		Всего	лекции	семинары, практические занятия
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций			8(8)	8(8)
Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.			2(2)	2(2)
Тема 2. Коммуникативная составляющая процесса общения. Вербальные средства в деловой коммуникации.			2 (2)	2(2)
Тема 3. Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации.			2(2)	2 (2)
Тема 4. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.			2(2)	2(2)
Раздел 2. Формы и технологии деловой коммуникации. Управление деловым общением.			8(10)	8(10)
Тема 5 Деловое общение его виды и формы.			2(2)	2(2)
Тема 6 Коммуникативные барьеры в деловом общении			2(2)	1(2)
Тема 7 Методы стимулирования критического и творческого мышления в деловом общении			1(2)	1(2)
Тема 7. Публичное выступление			2(2)	2 (2)
Тема 8. Информация в деловом общении.			1(2)	2 (2)
Итого аудиторных часов		32(36)	16(18)	16(18)
Внеаудиторная самостоятельная работа бакалавров, магистров	40 (32)	Формы рубежного (итогового) контроля знаний бакалавров, очной формы обучения - зачет , очно-заочной формы обучения - зачет		
Всего часов на освоение учебного материала	72 (72)			

Примечание: в скобках указано количество часов по очно-заочной форме обучения

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА В АУДИТОРИИ ПОД КОНТРОЛЕМ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа

научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем.

Для освоения учебного курса используются следующие формы проведения учебных занятий и заданий для самостоятельной работы бакалавров в аудитории под контролем преподавателя.

В процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации» предусмотрены следующие активные формы проведения занятий:

- 1) практическая работа - решение коммуникативных задач на тему: «Публичное выступление »;
- 2) компьютерная презентация на тему: «Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации»;
- 3) практическая работа - решение коммуникативных задач на тему: «Деловое общение его виды и формы»;
- 4) творческая работа (эссе);
- 5) контрольные работы;
- 6) тестирование;

К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам.

Важным видом самостоятельной работы студентов является написание творческой работы по заданной либо согласованной с преподавателем теме. Творческая работа (эссе) представляет собой оригинальное произведение объемом до 5 страниц текста (до 10000 слов), посвященное какой-либо изучаемой проблеме. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено аргументированному представлению своей точки зрения студентами, критической оценке рассматриваемого материала и проблематики. Это должно способствовать раскрытию творческих и аналитических способностей, привитию интереса к исследовательской деятельности.

При подготовке презентации важно раскрыть тему презентации. Оценивается умение студента логично выстроить текст и грамотно проиллюстрировать его.

- Презентация должна содержать не менее 10 слайдов.
- В каждом слайде должен быть текст и иллюстрация.
- Обязательным является наличие графиков, схем, диаграмм.

- Слайды должны быть прокомментированы.
- Студент должен ответить на вопросы, возникающие в процессе презентации.

Решение коммуникативных задач. Тексты заданий подготовлены преподавателем. Студенты получают раздаточный материал. В аудитории обсуждают индивидуально и по группам, предложенные материалы, формулируют ответ. Сдают результаты в письменном виде или оценивается работа в аудитории. Учитываются умение и навыки студента при разрешении коммуникативной задачи. Коммуникативные задачи из учебного пособия Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.2001.

Промежуточным контролем знаний студентов в течение обучения являются контрольные работы (3) по ключевым темам читаемой дисциплины.

При оценивании результатов освоения дисциплины. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются:

- общетеоретические вопросы и задания с открытой формой ответа,
- контрольные работы студентов
- итоговое испытание.

Формой итогового контроля знаний студентов является устный зачет, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения проблемных задач.

7. ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ (КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ) ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), УРОВНЯ УЧЕБНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ

Темы контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации»

Темы контрольной работы №1:

1. Способы социально-психологической интерпретации личных качеств партнера по его внешним характеристикам (к теме 4).
2. KISS.-принцип, и его использование в бизнес коммуникации (к теме 2).
3. Сущностные особенности манипулятивных технологий делового общения (к теме 4).
4. Система репрезентативных каналов и их роль в деловом общении (к теме 4).

Темы контрольных работ №2

1. Переговоры в деловом общении (к теме 5).

2. Коммуникативные барьеры и методы их преодоления в деловой коммуникации (к теме 6).
3. Собеседование как вид деловой коммуникации: организация и проведение (к теме 6).
4. Роль вопросов в деловом общении (к теме 6).

Темы контрольной работы №3

1. Технологии эффективного слушания (к теме 6).
2. Публичное выступление: подготовка и организация (к теме 7).
3. Дискуссия в деловом общении (к теме 7).
4. Правила подготовки и проведения презентаций (к теме 8).

Темы творческих работ (эссе):

1. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
2. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
3. Манипуляции и их роль в деловом общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.

Примеры тестовых заданий (ситуаций)

1. Сферами делового общения являются:
 - а) служебная
 - б) коммуникативная
 - в) культурная
 - г) личная
2. Характеристиками делового общения являются:
 - а) регламентирование
 - б) свобода действий
3. Основами делового общения являются:
 - а) партнерские отношения
 - б) взаимный интерес
 - в) личная выгода
4. Устными видами общения являются:
 - а) монолог
 - б) диалог
 - в) полилог
5. Целью переговоров может быть:

а) приятное времяпрепровождение

б) консенсус

в) выяснение отношений

г) навязывание условий

6. Качества, необходимые при деловом общении:

а) компетентность

б) тактичность

в) доброжелательность

в) конфликтность

7. Приемлемой формой группового обсуждения деловых вопросов является:

а) совещание

б) тренинг

в) деловая игра

г) банкет

8. Функциями делового общения являются:

а) инструментальная

б) поэтическая

в) интегративная

г) магическая

д) социального контроля

9. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

а) информационное содержание

б) обязательность контактов всех участников

в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

г) выражение эмоционального состояния участников

10. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

а) совместный анализ проблем

б) приемы военной тактики

в) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

11. Наиболее приемлемые формы окончания выступления:

а) призыв к действию

б) постановка вопроса

в) перечисление исследователей обозначенной проблемы

г) цитирование

Тестирование производится письменно. Каждому обучающемуся выдается индивидуальный вариант тестового задания. Ответ фиксируется письменно путем указания обучающимся ответа на задание соответствующей формы теста.

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно - ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении.
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.

19. Перечислите формы делового общения и охарактеризуйте каждую из них.
20. Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы.
21. Объясните место и значение критики в процессе профессиональной деятельности.
22. Телефонный звонок: особенности общения и правила организации.
23. Раскройте сущность комплимента и его роль в деловом общении.
24. Перечислите требования, предъявляемые к публичной речи.
25. Охарактеризуйте структуру речи.
26. Перечислите главные отличия устного выступления от письменного доклада.
27. Выделите особенности речевого поведения.
28. Охарактеризуйте приемы привлечения внимания слушателей.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности - СПб.: Знание, 2005. — 495 с.
2. Павлова Л. Г. Основы делового общения. Ростов/н Д.: Феникс, 2009. 320 с.
3. Солякин А.В., Богатырева Н.А. Деловое общение: конспект лекций. – М.; Приор-издат, 2005- 144 с.
4. Лейхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. –СПб.: Питер, 2001.
5. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 295 с
6. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации.-СПб: Издаельство «Питер»,2000.-384с.
7. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. /Под ред. А.Я. Кибанов,. – 2-е изд., испр. и доп. М.: Инфра-М, 2011. – 424 с.
8. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
9. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. 461 с.
- Борисова Е. А. Эффективные коммуникации в бизнесе / Е. А. Борисова. — СПб.: Питер, 2005. — 208 с.

б) дополнительная литература

1. Романов А.А. Васильев Г. А. Массовые коммуникации: Учеб. пособие. –М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011.- 236 с.
2. Викулов Л. Г. Основы теории коммуникации. Практикум.- М.: МАСТ, М.,2008, 234 с.
3. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
5. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник. Практикум. М.: Флинта, Наука, 1997. -156 с.
6. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
7. Гурьева З.И. Речевая коммуникация в сфере бизнеса: жанроведческий аспект.- Ростов н/Д: СКНЦВШ, 2003.- 92 с.
8. Кузин Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.-1999.- 240 с.
9. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. СПб.: Питер, 1997 – 176 с.
10. Кнапп М.Л. Невербальные коммуникации . – М.: Наука.1978. – 308 с.
11. Креггер О., Тьюсон Дж. М. Типы людей и бизнес: Пер. с англ. - М.: Персей, 1995.
12. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. М.: Академия, 2007, 160 с.
13. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.-М.:Из-во Института психологии, 2000.
14. Скаженник Е.Н. Практикум по деловому общению. Учебное пособие: Таганрог: ТРТУ, - 2005.
15. Лещёв С.В.Коммуникативное, следовательно, коммуникационное: монография. М.: Эдиториал УРСС, 2002. 172 с.
16. Паневчик В.В. Деловое письмо._Минск: Амалфея, 2000
17. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шредер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса).- М:Инфра-М, 2006. – 256 с.
18. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.
19. Честар Дж. Деловой этикет. М., 1997. – 287 с.
20. Миханская А.К. Основы риторики.- М.1996.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Полнотекстовые зарубежные базы

данных

<http://library.pressdisplay.com>

Иностранные и отечественные газеты

<http://search.epnet.com>

EBSCO – универсальная база данных

зарубежных полнотекстовых научных журналов по всем областям знаний.

«Электронная библиотека диссертаций» Российской государственной библиотеки	http://diss.rsl.ru (только из отдела «Электронная библиотека» ГУУ)
<u>«Интернет-библиотека СМИ «Public.ru»</u>	http://www.public.ru/ Доступ с любого рабочего места территории ГУУ. Логин Guu.1 Пароль 1
Электронно-библиотечная система "BOOK.RU"	http://book.ru
Словари: Википедия (свободная энциклопедия)	http://ru.wikipedia.org/wiki/ http://slovari.yandex.ru http://www.glossary.ru/index.htm http://dic.academic.ru
Веб-сайт библиотеки ГУУ	http://library.guu.ru
Электронный каталог библиотеки Университета	http://nb.guu.ru
Веб-сайт: Политнаука. Политология в России и мире	http://www.politnauka.org/list-a.php

9. КРАТКИЙ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ СЛОВАРЬ

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

Интеракция - организация взаимодействия между людьми. Основными компонентами этого процесса являются сами люди, их взаимная связь и воздействие друг на друга, предполагающее взаимные изменения.

Перцепция – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

Коммуникация - процесс передачи информации эмоционального и интеллектуального содержания.

Деловая коммуникация – процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной. Это предметно-целевая деятельность.

Речь, речевая деятельность – вид коммуникативной деятельности человека; общение опосредствованное. Это конкретная деятельность, выражающаяся либо в звуковой, либо в письменной форме.

Вербальная коммуникация - общение осуществляемое посредством речи. Под речью понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.

Невербальная коммуникация – коммуникация, осуществляемая с помощью неязыковых средств передачи информации (жестов, мимики, поз, взгляда, походки, угла ориентации и дистанцирования по отношению к партнеру).

Коммуникативная компетентность – совокупность знаний, умений и навыков, таких как: функции общения и особенности коммуникативного процесса; виды общения и основные его характеристики; средства общения: вербальные и невербальные, виды слушания и техники его использования; обратная связь: вопрос-ответ; формы и методы делового взаимодействия; психологические и коммуникативные типы партнеров; технологии и приемы влияния на людей; самопрезентация.

Коммуникативные барьеры - препятствия и преграды, возникающие в коммуникативных каналах при движении информации от одного делового партнера к другому.

Мозговой штурм - это интенсивная структурированная деятельность малой группы, направленная на генерацию возможно большого числа идей или предложений.

Манипуляция – (в деловом общении) совокупность приемов психологического воздействия, ориентированных на скрытое внедрение в психику адресата мотивации, намерений и установок не совпадающих с его собственными намерениями и установками в заданный момент деловой ситуации, но отвечающий целям партнера-манипулятора.

Фасилитатор- специалист по организации процесса взаимодействия участников совещания

Эмпатия – аффективное понимание деловыми партнерами чувств и переживаний друг друга

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование технического средства	Количество
Сервер Sun Fire X4150	
Компьютеры: Geg Popular, 1500 Mhz, ОЗУ 256 Mb, HDD 40 Gb	18
Проектор: Sharp PG – A20X LCD 2000 Ansi	2
Сканер EPSON PerfectionV30	2