

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИНСТИТУТ МАССМЕДИА И РЕКЛАМЫ
ФАКУЛЬТЕТ РЕКЛАМЫ И СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ
Кафедра медиакоммуникации

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

42.03.05. Медиакоммуникации

Код и наименование направления подготовки/специальности

Медиакоммуникации

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2025

Деловые коммуникации

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Доктор педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой медиакоммуникации Волкова В.В.

Ответственный редактор¹

Д.пед.н., проф. Волкова В.В.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

медиакоммуникации

№ 4 от 17.12.2024 г.

Оглавление

¹ при его наличии

1.	Пояснительная записка.....	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины.....	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
2.	Структура дисциплины.....	5
3.	Содержание дисциплины.....	6
4.	Образовательные технологии.....	6
5.	Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1	Система оценивания.....	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине.....	7
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	8
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
6.1	Список источников и литературы.....	11
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».....	11
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы.....	12
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	12
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	12
9.	Методические материалы.....	13
9.1	Планы семинарских занятий.....	13
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	16
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи дисциплины:

- изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);
- рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;
- ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;
- изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач	<i>Знать:</i> принципы анализа ресурсов и ограничений, методы оценки эффективности решений, способы оптимизации процессов. <i>Уметь:</i> анализировать ресурсы и ограничения, выбирать оптимальные способы решения задач, обосновывать выбранные решения. <i>Владеть:</i> навыками анализа ресурсов и ограничений, методами выбора оптимальных решений, инструментами оптимизации процессов.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде	<i>Знать:</i> стратегии сотрудничества, методы распределения ролей в команде, факторы эффективности командной работы. <i>Уметь:</i> использовать стратегии сотрудничества, определять роль каждого участника в команде, оценивать эффективность командной работы. <i>Владеть:</i> методами организации сотрудничества, навыками распределения ролей, инструментами оценки командной работы.
	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями	<i>Знать:</i> принципы командного взаимодействия, методы обмена информацией, знаниями и опытом, этические нормы взаимодействия. <i>Уметь:</i> эффективно взаимодействовать с членами

	и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, способствовать презентации результатов работы команды. <i>Владеть:</i> навыками командного взаимодействия, методами обмена информацией и знаниями, инструментами презентации результатов работы.
ПК-2. Способен ориентироваться в сфере медиа, умеет работать с источниками информации, ведет профессиональные коммуникации в медиасфере	<i>ПК-2.1.</i> Ведет профессиональную деятельность в соответствии с законодательными, конкретно историческими и содержательно-формальными требованиями к медиапродукту	<i>Знать:</i> законодательные требования к медиапродукту, конкретно исторические и содержательно-формальные требования. <i>Уметь:</i> применять законодательные, исторические и содержательно-формальные требования к медиапродукту, оценивать их соответствие. <i>Владеть:</i> навыками работы с нормативными документами, методами оценки соответствия медиапродукта требованиям.
	<i>ПК-2.3.</i> Владеет навыками построения деловых коммуникаций в медиасфере	<i>Знать:</i> принципы деловых коммуникаций, особенности коммуникаций в медиасфере, правила профессиональной этики. <i>Уметь:</i> строить деловые коммуникации в медиасфере, учитывать специфику медиасреды, соблюдать профессиональную этику. <i>Владеть:</i> навыками деловой коммуникации, инструментами профессиональной этики.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений дисциплин учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Для освоения данной дисциплины необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения дисциплин «Русский язык и культура речи», «Техника речи».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и навыки, необходимые для изучения дисциплин «Психология медиакоммуникаций», «Коммуникации в социальных сетях», профессионально-ознакомительная практика, профессионально-творческая практика.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
3	Лекции	20
3	Семинары	36
Всего:		56

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 70 академических часов.

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.	Коммуникационные стратегии.	Коммуникационная стратегия как единство целей, средств и технологий. Типы коммуникационных целей. Воздействие как стратегическая цель. Факторы эффективности воздействия. Подходы к проблеме анализа воздействия. Характеристики инициатора воздействия. Характеристики адресата воздействия. Характеристики текста и речи.
2.	Ресурсы деловых коммуникаций.	Вербальные ресурсы. Невербальные ресурсы. Среда как ресурс. Личностные ресурсы. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации.
3.	Технологии коммуникационного воздействия.	Технологии общественного информирования. Логико-диалогические технологии. Убеждения. Манипулятивные технологии. Ценностное манипулирование. Технологии воздействия на психологические автоматизмы. Суггестивные технологии. Технологии социальной индукции. Нейролингвистическое программирование.
4.	Форматы деловой коммуникации.	Общая характеристика публичного выступления. Композиция публичной речи. Общее представление о деловой беседе. Типологические модели участников деловой беседы. Определение типа собеседника. Выбор стратегий общения. Деловое совещание. Деловые переговоры. Письменные деловые коммуникации. Организационные аспекты деловой коммуникации.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Коммуникационные стратегии.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
2.	Ресурсы деловых коммуникаций.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций

3.	Технологии коммуникационного воздействия.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций
4.	Форматы деловой коммуникации.	Лекции Семинары Самостоятельная работа	Лекция-визуализация Групповая дискуссия Разбор кейс-ситуаций

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в обсуждении теоретических вопросов на семинарских занятиях	2 балла	36 баллов
- выполнение домашних заданий	4-5 баллов	22 балла
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала	Шкала ECTS
95 – 100	отлично	A
83 – 94		B
68 – 82	хорошо	C
56 – 67		D
50 – 55	удовлетворительно	E
20 – 49		FX
0 – 19	неудовлетворительно	F
		не зачтено

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
82-68/ С	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D, E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F, FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерный вариант домашнего задания для текущего контроля

Продумайте подходящее вступление к следующим ситуациям. Разыграйте сценарий деловой беседы.

1. Потенциальный клиент планирует начать работу над новым проектом. Вам стало об этом известно. Вы видите в такой ситуации реальные возможности для продажи своего продукта и посещаете этого клиента.

2. Руководство компании начало реорганизацию отдела обслуживания. Вы продаете соответствующие компьютерные программы.

3. Сеть химчисток предлагает очень дорогие услуги, что сокращает количество клиентов. Руководство пытается найти пути снижения цен. Вы продаете технику для химчисток.

4. Вы продали определенную систему. Стоимость технического обслуживания кажется руководителю отдела снабжения фирмы клиента слишком высокой. Вы посещаете руководителя информационного отдела, чтобы убедить его в выгоде заключения договора о комплексном обслуживании.

Пример тестового задания к промежуточной аттестации по дисциплине

1. При какой коммуникационной стратегии все участники ситуации приходят к решению, которое полностью всех удовлетворяет?

- а) сотрудничество;
- б) приспособление;
- в) конкуренция;
- г) компромисс.

2. Укажите примеры для такого речевого воздействия, как призыв:

- а) лозунг;
- б) обобщение;
- в) напоминание;
- г) самопрезентация;
- д) утешение.

3. Какой из контекстов информационного воздействия наиболее сложен для анализа?

- а) социальный;
- б) политический;
- в) духовно-культурный;
- г) экономический.

4. Что в первую очередь влияет на выбор средств передачи информации?

- а) интенция автора;
- б) содержание текста;
- в) форма текста.

5. Укажите синтаксическую конструкцию, в которой на первый план выдвинуто событие, а не ответственный за него:

- а) неполное предложение;
- б) каузальная структура;
- в) пресуппозиция;
- г) пассивный залог;
- д) параллелизм.

6. Какой тип вопроса использован в представленном случае? «Это очень интересно! Почему вы так считаете?»

- а) обходной;
- б) зеркальный;
- в) наводящий;
- г) встречный;
- д) контрольный.

7. Поставьте стадии процесса убеждения в верном порядке:

- а) действие;
- б) внимание;
- в) понимание сообщения;
- г) сохранение;
- д) принятие сообщения.

8. Среди условий успешного диалога отметьте организационные:

- а) совпадающие понятийные системы;

- б) точное формулирование вопросов, которые требуют ответов;
- в) участие в диалоге всех сторон и позиций;
- г) ориентация на дискуссионный характер общения;
- д) восприятие партнера как равного;
- е) соблюдение регламента.

9. Отметьте характеристики манипуляции:

- а) является продуктом информационного воздействия;
- б) воздействие может быть как духовным, так и физическим;
- в) стороны оказывают друг на друга симметричное воздействие;
- г) воздействие оказывается скрытно.

10. Поставьте этапы воздействия в верном порядке:

- а) подстройка;
- б) ведение;
- в) калибровка.

11. Что из представленного не относится к практической аргументации?

- а) научные положения;
- б) конкретные факты;
- в) статистические данные;
- г) цифры.

12. Какое требование особенно важно соблюдать, если вам необходимо убедить в чем-либо слушателей?

- а) требование непротиворечивости;
- б) требование определенности;
- в) требование последовательности;
- г) требование обоснованности.

13. Наибольшей эмоциональностью отличается этот тип заключения:

- а) апеллирующее;
- б) суммирующее;
- в) типологизирующее.

14. Что из представленного не является обязательным для деловой беседы?

- а) обмен информацией;
- б) принятие решения;
- г) контроль начатых мероприятий.

15. Поставьте этапы деловой беседы в верном порядке:

- а) вступление;
- б) обсуждение вопроса, аргументирование;
- в) постановка проблемы, передача информации;
- г) фиксация договоренности
- д) анализ альтернатив, поиск компромисса;
- е) установление времени и места.

16. Какой метод проведения совещания связан с запретом критиковать высказываемые идеи?

- а) обмен мнениями
- б) обсуждение
- в) мозговой штурм

г) доклад

17. Какое коммерческое письмо может быть инициативным?

- а) предложение;
- б) претензия;
- в) запрос;
- г) ответ на предложение.

18. В каком простом деловом письме могут содержаться коммерческие обязательства?

- а) информационное;
- б) циркулярное;
- в) гарантийное;
- г) сопроводительное.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Основная литература

1. Виханский, О. С. Деловые коммуникации: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 656 с. <https://znanium.com/catalog/product/988768>
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535825>
3. Байтасов, Р. Р. Деловые коммуникации / Р. Р. Байтасов. — Санкт-Петербург: Лань, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-507-47988-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/362888> — Режим доступа: для авториз. пользователей
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

Дополнительная литература

5. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 4-е изд., испр. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 343 с. - ISBN 978-5-394-05383-2. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082503> – Режим доступа: по подписке.
6. Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации: учебное пособие / А. А. Сиганьков. — Москва: РТУ МИРЭА, 2021. — 70 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/218462> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znanium.com>
2. Электронно-библиотечная система ЛАНЬ <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система IPR Book <https://www.iprbookshop.ru/>
4. Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>
5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) <https://icdlib.nspu.ru/>

6. Национальная электронная библиотека <https://rusneb.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://www.elibrary.ru/>

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Тема 1. Коммуникационные стратегии в деловых взаимодействиях (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Цели коммуникационных стратегий в деловой среде.
2. Средства и технологии, используемые для достижения коммуникационных целей.
3. Влияние стратегического воздействия на успешность деловых коммуникаций.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 2. Типы коммуникационных целей и их специфика (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация типов коммуникационных целей в деловых отношениях.
2. Определение ключевых характеристик каждой из коммуникационных целей.
3. Влияние правильно поставленной цели на эффективность общения.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 3. Характеристики инициатора деловой коммуникации (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Роль эмоционального интеллекта в иницировании делового взаимодействия.
2. Способы установления доверия между инициатором и адресатом.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 4. Характеристики адресата деловой коммуникации (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ потребностей и ожиданий адресата в деловом взаимодействии.
2. Влияние культурных и социальных факторов на восприятие информации.

3. Подстройка стратегии общения под особенности целевой аудитории.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 5. Эффективность текста и устной речи в деловых коммуникациях (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные характеристики эффективного делового текста.
2. Роль структурированности и логичности устной речи в бизнес-среде.
3. Влияние эмоциональной окраски и интонации на восприятие речи.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 6. Вербальные ресурсы в деловых коммуникациях (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Использование профессиональной лексики для повышения доверия.
2. Значение ясности и точности формулировок в деловой переписке.
3. Влияние грамотности речи на имидж компании.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 7. Невербальные ресурсы в деловом общении (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Значение мимики и жестов в установлении контакта.
2. Влияние зрительного контакта на восприятие собеседника.
3. Роль пространственного расположения в деловых переговорах.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 8. Среда и личностные ресурсы делового общения (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние обстановки на качество деловой коммуникации.
2. Роль личных качеств и профессиональной компетентности в общении.
3. Способы минимизации стресса и усталости во время общения.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 9. Умение задавать вопросы и активно слушать (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Значение правильной постановки вопросов для уточнения информации.
2. Методы активного слушания и их влияние на эффективность диалога.
3. Влияние обратной связи на качество взаимодействия.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 10. Общественное информирование как технология воздействия (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Роль публичного информирования в формировании общественного мнения.
2. Выбор эффективных каналов для распространения информации.
3. Влияние прозрачности и достоверности информации на репутацию компании.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 11. Логико-диалогические технологии в деловых коммуникациях (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Структурирование аргументации для убеждения собеседника.
2. Значение диалога для достижения взаимопонимания в деловой среде.
3. Способы преодоления возражений в ходе делового общения.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 12. Технологии убеждения в деловой среде (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные принципы убеждения в деловых переговорах.
2. Влияние эмоциональных и логических аргументов на собеседника.
3. Использование примеров и статистики для усиления убедительности.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 13. Манипулятивные технологии в деловом взаимодействии (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные приемы манипуляции в деловом общении.
2. Влияние манипуляции на долгосрочные отношения с партнерами.
3. Методы противодействия манипулятивным воздействиям.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 14. Суггестивные технологии в деловой коммуникации (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Применение внушения для повышения эффективности коммуникации.
2. Влияние авторитета и статуса на восприимчивость к суггестии.
3. Этические аспекты использования суггестивных технологий.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 15. Форматы публичного выступления в деловой среде (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка и структура эффективного публичного выступления.
2. Влияние невербальных элементов на успех презентации.
3. Способы управления вниманием аудитории во время выступления.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 16. Деловая переписка как инструмент коммуникации (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы написания четких и лаконичных деловых писем.
2. Влияние структуры и стиля письма на восприятие адресатом.
3. Основные правила оформления электронных писем и официальных документов.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 17. Проведение деловых переговоров (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка к переговорам и определение их ключевых целей.
2. Роль стратегии и тактики в успешном ведении переговоров.
3. Методы достижения компромисса в конфликтных ситуациях.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

Тема 18. Организация и проведение совещаний (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Подготовка повестки дня и определение целей совещания.
2. Способы повышения эффективности принятия решений на совещании.

Материально-техническое обеспечение занятия: занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://netology.ru/>.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ*Методические указания по подготовке и оформлению домашних работ*

Методические рекомендации предназначены для обучающихся дневной формы обучения. При разработке рекомендаций учитывались требования Федерального Государственного образовательного стандарта ВПО по направлению подготовки «Менеджмент» и действующих нормативных документов.

Домашние задания являются одной из промежуточных форм аттестации, которые выполняются в течение семестра в установленные сроки.

Тематика домашних заданий предусматривает проверку уровня знаний по некоторым вопросам теоретического лекционного курса, а также самостоятельного изучения ими источников и специальной литературы.

Домашнее задание направлено на индивидуализацию обучения и повышение роли самостоятельной работы обучающихся, поэтому предусмотрен широкий спектр контрольных вопросов, позволяющий студенту выбрать наиболее интересную для него тему.

При подготовке письменной работы обучающимся может использоваться рекомендованная, самостоятельно подобранная литература, доступные электронные ресурсы.

Задания могут выполняться обучающимся в облачных сервисах. В этом случае требуется указание ФИО обучающегося и доступ к документу для проверки задания. В домашних заданиях должны быть приведены результаты выполнений основных пунктов, указанных в описании заданий.

Часть домашних заданий может выполняться в рабочих тетрадях, с четким соблюдением структуры заданий по дисциплине.

Оценка домашних заданий осуществляется в соответствии с рейтинговой системой оценки знаний по дисциплине.

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» реализуется ООО «Нетология».

Цель курса – подготовка выпускников, способных на основе полученных знаний, умений и навыков грамотно организовать и управлять процессом деловой коммуникации (персональной и в организации).

Задачи курса:

- изучить роль и влияние процесса коммуникации в системе деятельности организации (внешняя и внутренняя среда);
- рассмотреть особенности коммуникативного и коммуникационного процессов;
- ознакомить студентов с технологией управления коммуникациями;
- изучить особенности осуществления устной (речевой) и письменной, электронной деловой коммуникации.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: принципы анализа ресурсов и ограничений, методы оценки эффективности решений, способы оптимизации процессов, стратегии сотрудничества, методы распределения ролей в команде, факторы эффективности командной работы, принципы командного взаимодействия, методы обмена информацией, знаниями и опытом, этические нормы взаимодействия, законодательные требования к медиапродукту, конкретно исторические и содержательно-формальные требования.

Уметь: анализировать ресурсы и ограничения, выбирать оптимальные способы решения задач, обосновывать выбранные решения, использовать стратегии сотрудничества, определять роль каждого участника в команде, оценивать эффективность командной работы, эффективно взаимодействовать с членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, способствовать презентации результатов работы команды, применять законодательные, исторические и содержательно-формальные требования к медиапродукту, оценивать их соответствие, строить деловые коммуникации в медиасфере, учитывать специфику медиасреды, соблюдать профессиональную этику.

Владеть: навыками анализа ресурсов и ограничений, методами выбора оптимальных решений, инструментами оптимизации процессов, методами организации сотрудничества, навыками распределения ролей, инструментами оценки командной работы, навыками командного взаимодействия, методами обмена информацией и знаниями, инструментами презентации результатов работы, навыками работы с нормативными документами, методами оценки соответствия медиапродукта требованиям, навыками деловой коммуникации, инструментами профессиональной этики.

По дисциплине предусмотрена аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.