

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Экономический факультет*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Рекомендуется для направления подготовки **38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»**

Направленность программы (профиль)

**Управление бизнесом, Управление человеческими ресурсами, Управление производством**

## 1. Цели и задачи дисциплины:

**Целью** курса является раскрытие вопросов этики, этикета, конфликтов и профессиональных стрессов в деловых коммуникациях, особенности технологии организации деловых коммуникаций и их документационного обеспечения, а также отработка практических навыков по достижению успеха в деловых коммуникациях и налаживанию профессиональных связей.

### **Задачи дисциплины:**

- формирование систематизированного и научно-обоснованного взгляда на социально-психологическую и информационную природу деловых коммуникаций;
- знакомство с современными технологиями взаимодействия в деловой среде;
- развитие деловых и общекультурных компетенций;
- формирование навыков устной и письменной деловой речи;
- развитие презентационных способностей;
- повышение эффективности проведения переговоров;
- изучение природы и сущности этики деловых отношений;
- работа с имиджевыми характеристиками;
- развитие основ эмоциональной компетентности и творческого мышления;
- эффективное использование техник деловых коммуникаций.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой компоненте обязательной части блока 1 учебного плана (Б1.О.01.10).

В таблице №1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица №1

### **Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций**

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Организационное поведение	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины
2	УК-4. Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как	Основы риторики и коммуникаций	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины

	аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения.		
3	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания и в социальной профессиональной сферах.	Менеджмент	Социально-гуманитарные дисциплины Профессиональные дисциплины

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

УК-4. Способен к коммуникации в межличностном и межкультурном взаимодействии на русском как иностранном и иностранном(ых) языке(ах) на основе владения взаимосвязанными и взаимозависимыми видами репродуктивной и продуктивной иноязычной речевой деятельности, такими как аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения.

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания и в социальной профессиональной сферах

В результате изучения дисциплины студент должен:

#### Знать:

- основные понятия и категории в области управления;
- современные принципы работы с деловой информацией;
- иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.

#### Уметь:

- применять понятийно–категориальный аппарат, используемый в деловой среде

#### Владеть:

- навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении;
- навыками извлечения необходимой информации

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>36</b>			36	
В том числе:					
<i>Лекции</i>	9			9	
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	27			27	

Семинары (С)	--				
Лабораторные работы (ЛР)	--				
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>72</b>			<b>72</b>	
В том числе:					
Курсовая работа	--				
Общая трудоемкость	час	108		108	
	зач. ед.	3		3	

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	<p><b>Тема 1. Понятие и формы делового общения.</b> Теоретическая часть: Введение в курс. Цели, структура и содержание. Ключевые принципы построения делового общения. Организационные формы и культура деловой коммуникации. Главные функции и факторы, влияющие на выбор стиля деловой коммуникации. Практическая часть: Вводное практическое упражнение по бизнес-терминологии. Групповая работа «Современный образ делового человека».</p> <p><b>Тема 2. Коммуникации в деловом общении</b> Теоретическая часть: Основные функции коммуникационного процесса. Виды коммуникативных барьеров. Информационные потоки и этапы организации эффективного коммуникационного процесса. Техническое обеспечение и общая классификация систем информационного взаимодействия. Практическая часть: Кейс «Деловые коммуникации в транспортно-логистической компании N...». Практическая работа «Словарь делового языка». Тест «Умеете ли вы слушать?» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 3. Психологическая основа деловых коммуникаций</b> Теоретическая часть: Взаимодействие и воздействие в процессе деловой коммуникации. Социально-психологические методы управления коммуникацией. Принципы создания раппорта. Психологические приемы создания благоприятного делового климата. Постановка вопросов и техника ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Варианты решения спорных вопросов. Практическая часть: Тренинг на снятие «психологических» зажимов «Лестница состояния». Мета – программы и Милтон моделирование.</p>

		<p>Деловая игра «ВАК - коммуникации».</p> <p>Тренинг на создание раппорта.</p> <p>Тест на определение психологических преимуществ «В чем Ваши сильные стороны?»</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 4. Логические принципы деловых коммуникаций</b></p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Основные логические законы и их применение. Логические методы. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента. Конструктивная критика. Типичные алогизмы деловой речи.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Деловая игра на логические правила аргументации «Парламентские дебаты».</p> <p>Информационная проработка тем для деловой игры, выработка групповой стратегии ведения дебатов, анализ результатов.</p> <p>Практическое упражнение «Деловой акын».</p> <p>Тест КОТ на определение общего уровня интеллектуального развития.</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
2.	<p>Вербальные коммуникации.</p> <p>Основные формы речевого взаимодействия</p>	<p><b>Тема 5. Вербальные коммуникации: Деловая риторика</b></p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Речевой этикет и деловая лексика. Точность и ясность речи. Доступность речи. Риторический инструментарий. Ораторское искусство, его сущность. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Техника речи. Речевые клише. Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Практика использования риторического инструментария и коммуникационных эффектов - упражнения «Четыре тона голоса» и «Приемы деловой коммуникации».</p> <p>Подборка новостей делового мира для отработки речевых навыков.</p> <p>Упражнение на развитие техники речи «Новости бизнеса».</p>
		<p><b>Тема 6. Вербальные коммуникации: Деловая беседа</b></p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Структура деловой беседы. «Переключение» на собеседника. Установление контакта. Выбор языка и его использование. Разрыв контакта. Приемы успешного проведения деловой беседы. Эффективная обратная связь.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Сюжетно-ролевая игра с элементами развития творческого мышления на отработку навыков ведения деловой беседы и закреплению бизнес-терминологии «Аэропорт»</p> <p>Групповая работа «Эффективная обратная связь».</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>

		<p><b>Тема 7. Вербальные коммуникации: Деловое совещание как форма регулярного взаимодействия</b></p> <p>Теоретическая часть: Роль деловых совещаний. Типы совещаний. Подготовка к совещанию. Повестка дня. Время проведения и число участников. Типы участников. Организация пространственной среды. Подведение итогов и работа после совещания.</p> <p>Практическая часть: Кейс «Производственное совещание в компании N...». Практическое упражнение на отработку бизнес-терминологии и речевых навыков «Деловой акын». Тест «Лидер или менеджер?»»</p>
		<p><b>Тема 8. Вербальные коммуникации: Спор в ходе деловой коммуникации</b></p> <p>Теоретическая часть: Организация и основные составляющие делового спора. Стратегия и тактика спора. Основные тактические приемы, используемые в споре.</p> <p>Практическая часть: Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Ролевка по тактическим приемам спора «Совпадатели - несовпадатели».</p>
		<p><b>Тема 9. Конфликт в деловом взаимодействии</b></p> <p>Теоретическая часть: Понятие, функции и классификация конфликтов. Уровень и направление охвата. Характер причин и значение конфликта для организации. Ситуационный характер конфликта. Формы и степени столкновения. Масштабы и продолжительность конфликта. Источники и причины возникновения. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликте. Способы урегулирования. Методы управления и предотвращения конфликтов.</p> <p>Практическая часть: Тест «Насколько Вы гибки?» Мини-кейс «Эмоциональная устойчивость». Тренинг на ценностное состояние при работе с вызовами и возражениями. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 10. Вербальные коммуникации: Основы публичного выступления</b></p> <p>Теоретическая часть: Организация публичного выступления. Этапы разработки речи и подготовки выступления. Композиционное построение выступления. Методы взаимодействия с аудиторией. Владение содержанием речи. Энергетика речи и уверенность оратора: методы и приемы преодоления страха и волнения. Публичный имидж.</p> <p>Практическая часть:</p>

		<p>Тренинг на постановку навыка публичного выступления. Практическое упражнение «Обзор деловых новостей». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи.</p> <p>Самостоятельная работа - подготовка публичного выступления по заданной теме.</p>
		<p><b>Тема 11. Деловые переговоры</b></p> <p>Теоретическая часть:  Понятие, организация и этапы проведения деловых переговоров. Подготовка к проведению переговоров. Три этапа переговорного процесса. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Универсальные тактические приемы. Требования к аргументам и формулировкам вопросов и ответов. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Шесть правил Р.Фишера и У. Юри. Методы и приемы убеждения. Типы слушания в ходе деловых переговоров.</p> <p>Практическая часть:  Групповая работа «Коммерческие переговоры», обсуждение результатов.  Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент».  Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p>
		<p><b>Тема 12. Основные принципы делового общения по телефону</b></p> <p>Теоретическая часть:  Характеристики и особенности делового телефонного разговора. Роль голоса. Культура диалога. Подготовка телефонного разговора, композиция, основные этапы. Скорость и ритм телефонного общения, манера общения, эмоции в общении. Паузы. Привычные выражения в деловой среде. Звонки входящие и исходящие. Сохранение и передача информации.</p> <p>Практическая часть:  Техники управления голосом и активное слушание.  Техники, позволяющие разговорить собеседника.  Метод "телефонной улыбки".  Мини-кейсы для разбора телефонных ситуаций в деловом взаимодействии.  Пополнение бизнес-словаря фразами делового телефонного разговора / современные клише.</p>
	<p>Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.</p>	<p><b>Тема 13. Невербальные коммуникации</b></p> <p>Теоретическая часть:  Роль невербальных средств общения. Репрезентативные системы. Классификация основных форм невербального общения. Жесты и мимика как показатели внутреннего состояния собеседника. Невербальные средства повышения делового статуса. Основные физиогномические типы лица. Мимические коды эмоциональных состояний. Типы визуальных контактов. Значение различных типов рукопожатий. Позы собеседников и их психологическая роль. Проксемика и</p>

		<p>пространственные условия в деловой коммуникации. Контролирование процесса деловой коммуникации на основе невербальных средств.</p> <p>Практическая часть:          Практические упражнения на закрепление теоретического материала «Дедуктивный метод Ш.Холмса» и «Раскрой обман».</p> <p>Групповая работа «Коллаж по невербальным коммуникациям»</p> <p>Групповой презентационный проект «Невербальные коммуникации в бизнесе»</p> <hr/> <p><b>Тема 14. Деловые коммуникации: Документационное обеспечение</b></p> <p>Теоретическая часть:          Функции и виды документов. Требования к документам Распорядительная и коммерческая корреспонденция. Элементы документа и правила их оформления. Этапы создания документа и способы его легитимизации. Обеспечение юридической силы документа. Оформление управленческих решений руководства. Внешняя и внутренняя переписка. Языковые нормы при составлении текста документа.</p> <p>Практическая часть:          Сравнительный анализ образцов деловых бумаг компаний «Sony», «Базовый элемент», «Артеза», «Siemens».</p> <p>Анализ ошибок в оформлении предложенных документов.</p> <p>Редактирование текста служебной записки.</p> <p>Отработка навыка «Заявление на имя заведующего кафедрой...»</p> <hr/> <p><b>Тема 15. Деловая и коммерческая переписка</b></p> <p>Теоретическая часть:          Виды деловых писем. Требования к составлению деловых писем. «Деловое письмо без труда» - основные инструменты, приемы и хитрости. Этикет деловой переписки. Электронная почта. Особенности и основные правила. Основы делопроизводства.</p> <p>Практическая часть:          Практическое упражнение на закрепление современных языковых клише в деловом письме.</p> <p>Работа в мини-группах по составлению различных видов писем: благодарственные, гарантийные, сопроводительные, рекомендательные, информационные и т.д.</p> <p>Практическое упражнение на восприятие информации в деловых документах «Дело №».</p> <p>Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p> <hr/> <p><b>Тема 16. Принципы делового общения в Интернет-пространстве</b></p> <p>Теоретическая часть:          Основные принципы интернет – коммуникации.</p> <p>Современные онлайн-инструменты. От электронной</p>





		<p>Эстетический аспект делового этикета. Понятие имиджа и его свойства. Факторы формирования имиджа. Dresscode. Деловой гардероб мужчины и женщины. Основные стили одежды. Основные ошибки в оформлении внешности. Этические стандарты оформления рабочего места. Презенты и их роль в деловых контактах.</p> <p>Практическая часть: Групповой коллаж «Современный образ делового человека».</p> <p>Самостоятельная работа - разработка индивидуального делового имиджа.</p>
		<p><b>Тема 21. Особенности деловых коммуникаций в мультинациональных компаниях</b></p> <p>Теоретическая часть: Особенности национально-психологических типов личностей в деловой коммуникации. Коммуникативные модели и национальные стили ведения переговоров. Прием посетителей и общение с ними. Национальные особенности невербального общения. Роль расстояния при беседе для представителей разных национальностей. Достижение эмпатии. Практические рекомендации для взаимодействия и переговоров с представителями ведущих стран мира.</p> <p>Практическая часть: Групповая работа «Разработка сценария проведения международных переговоров». Закрепление полученных знаний, развитие творческого мышления. Обсуждение результатов.</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p>

## 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Прак т. зан.	Лаб. зан.	Семина	СРС	Всего час.
1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	1	5			14	20
2.	Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	2	5			14	21
3.	Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.	2	6			15	23
4.	Инновации в деловых коммуникациях	2	6			15	23
5.	Этические принципы и кросс-культурная основа деловых коммуникаций	2	5			14	21
	<b>Итого</b>	<b>9</b>	<b>27</b>			<b>72</b>	<b>108</b>

## 6. Лабораторный практикум Не предусмотрен

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Введение. Основные принципы деловых коммуникаций	<p>1. Вводное практическое упражнение по бизнес-терминологии. Групповая работа «Современный образ делового человека».</p> <p>2. Кейс «Деловые коммуникации в транспортно-логистической компании N...». Практическая работа «Словарь делового языка». Тест «Умеете ли вы слушать?» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>3. Тренинг на снятие «психологических» зажимов «Лестница состояния». Мета – программы и Милтон моделирование. Деловая игра «ВАК - коммуникации». Тренинг на создание раппорта. Тест на определение психологических преимуществ «В чем Ваши сильные стороны?» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>4. Деловая игра на логические правила аргументации «Парламентские дебаты». Информационная проработка тем для деловой игры, выработка групповой стратегии ведения дебатов, анализ результатов. Практическое упражнение «Деловой акын».</p>	5
2.	Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде	<p>5. Практика использования риторического инструментария и коммуникационных эффектов - упражнения «Четыре тона голоса» и «Приемы деловой коммуникации». Подборка новостей делового мира для отработки речевых навыков. Упражнение на развитие техники речи «Новости бизнеса».</p> <p>6. Сюжетно-ролевая игра с элементами развития творческого мышления на отработку навыков ведения деловой беседы и закреплению бизнес-терминологии «Аэропорт». Групповая работа «Эффективная обратная связь». Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>7. Кейс «Производственное совещание в компании N...». Практическое упражнение на отработку бизнес-терминологии и речевых навыков «Деловой акын». Тест «Лидер или менеджер?»</p> <p>8. Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Ролевка по тактическим приемам спора «Совпадатели - несовпадатели».</p> <p>9. Тест «Насколько Вы гибки?» Мини-кейс «Эмоциональная устойчивость». Тренинг на ценностное состояние при работе с вызовами и возражениями. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>10. Тренинг на постановку навыка публичного выступления. Практическое упражнение «Обзор деловых</p>	5

		<p>новостей». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Самостоятельная работа - подготовка публичного выступления по заданной теме.</p> <p>11. Групповая работа «Коммерческие переговоры», обсуждение результатов. Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент». Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>12. Техники управления голосом и активное слушание. Техники, позволяющие разговаривать собеседника. Метод "телефонной улыбки". Мини-кейсы для разбора телефонных ситуаций в деловом взаимодействии. Пополнение бизнес-словаря фразами делового телефонного разговора / современные клише.</p>	
3.	Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.	<p>13. Практические упражнения на закрепление теоретического материала «Дедуктивный метод Ш.Холмса» и «Раскрой обман». Групповая работа «Коллаж по невербальным коммуникациям» Эссе «Невербальные коммуникации в бизнесе»</p> <p>14. Сравнительный анализ образцов деловых бумаг компаний «Sony», «Базовый элемент», «Артеза», «Siemens». Анализ ошибок в оформлении предложенных документов.</p> <p>15. Практическое упражнение на закрепление современных языковых клише в деловом письме. Работа в мини-группах по составлению различных видов писем: благодарственные, гарантийные, сопроводительные, рекомендательные, информационные и т.д. Практическое упражнение на восприятие информации в деловых документах «Дело №». Промежуточный опрос на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>16. Групповая работа по созданию концепций тематических блогов и форумов по продвижению РУДН в глобальной сети Организация поддерживающих форумов в Internet Эссе «Современные информационные технологии в деловых коммуникациях»</p>	6
4	Инновации в деловых коммуникациях	<p>17. Самостоятельная работа - подготовка презентации по заданной теме. Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи.</p> <p>18. Мастер-класс автора «Словаря делового общения» Погребняка Е.В. Эссе на тему: «Ринглиши – современное явление в деловых коммуникациях ». Пополнение бизнес-словаря распространенными фразами.</p>	6
5	Этические принципы и кросс-культурная основа деловых коммуникаций	<p>19. Практическое упражнение на обнаружение нарушений правил делового этикета – слайд-шоу «Найди несоответствие»</p> <p>20. Групповой коллаж «Современный образ делового человека». Самостоятельная работа - разработка индивидуального делового имиджа.</p> <p>21. Групповая работа «Разработка сценария проведения международных переговоров». Закрепление полученных знаний, развитие творческого мышления.</p>	5

		Обсуждение результатов. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.	
--	--	--	--

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:**

– учебные аудитории (кабинеты) с рабочими местами для проведения лекций (по числу студентов в потоке) и для проведения семинаров (по числу студентов в отдельных группах); доска; стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office 2007; мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры – ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).

–

### **9. Информационное обеспечение дисциплины**

#### ***а) программное обеспечение***

ОС MS Windows (XP и выше), MS Office 2007, Mentor

#### ***б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы***

1. Университетская библиотека ONLINE – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения 25.09.2018).
2. Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. eLibrary.ru – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp?> (дата обращения 25.09.2018).
3. Рейтинговое агентство «РА-Эксперт» <http://www.raexpert.ru> – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp?> (дата обращения 25.09.2018).

### **10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

#### **а) основная литература**

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468746>
2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
3. Васильева О.А. Деловые коммуникации [Текст] : Учебно-методическое пособие / О.А. Васильева. - М. : Изд-во РУДН, 2016. - 64 с. - ISBN 978-5-209-07555-4 : 63.82..

#### **б) дополнительная литература**

6. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08209-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433661>

7. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Серия : Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433659>

8. Кафтан, В. В. Деловая этика : учебник и практикум для СПО / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 301 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03916-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433775>

## **11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:**

Объем контрольной работы (основной текст) 20-25 машинописных страниц и в обязательном порядке она иллюстрируется таблицами и рисунками (графики, диаграммы, схемы, карты и т.п.). Список использованной литературы должен составлять не менее 15-20 наименований (включая источники Интернет).

Примерная тематика контрольных проектов (работ)

1. Коммуникативные основы делового общения.
2. Публичное выступление.
3. Эффективные речевые стратегии деловых коммуникаций.
4. Характеристика косвенных средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
5. Характеристика прямых средств речевого воздействия в бизнес-коммуникациях.
6. Современные деловые коммуникации, формирующие взаимоотношения с партнерами.
7. Результативные переговоры: новые стандарты.
8. Особенности деловых коммуникаций в малом, среднем, крупном бизнесе.
9. Обзор зарубежной литературы по проблемам эффективных вербальных коммуникаций.
10. Манипулятивные технологии в современных деловых коммуникациях.
11. Межкультурный и кросс-культурный аспект деловых коммуникаций.
12. Анализ композиционно-речевых структур деловых коммуникаций
13. Особенности современного делового письма.
14. Деловые коммуникации в Internet-среде.
15. Основные принципы деловой письменной коммуникации.
16. Стил и оформление служебных документов.
17. Современные основы делопроизводства.
18. Имидж делового человека и пути его формирования.
19. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.

Научная студенческая работа состоит из введения, нескольких глав (в классическом варианте три), заключения, списка литературы (библиографии) и приложения

Во введении обосновывается актуальность темы соответствующей научной работы, степень разработанности её в научной литературе, определяются объект и предмет исследования, цели и задачи исследования, теоретико-методологическая база.

Освещение вопроса актуальности темы исследования во введении работы должно быть как можно более кратким и конкретным. Для реферата - половина машинописной страницы.

Объект исследования – это то, что исследует автор (то, что он изучает) в своей работе. То есть, какое объективное материальное явление (объекты, процессы, системы и т.д.) или категория духовного порядка, которую исследователь представляет себе как конкретную совокупность независимых от него явлений, процессов и т.д., подлежащих изучению.

Предмет исследования – какая сторона объекта исследования привлекает исследователя, под каким углом зрения рассматривается этот объект. Например, в названии темы «Экономика Великобритании. Проблемы финансирования», «Экономика Великобритании» - объект исследования, а «Проблемы финансирования» – его предмет.

Цель исследования – это предполагаемый результат научного процесса и его отношение либо к общественной практике, либо к развитию самой науки.

Задачи исследования - направления, решение которых обеспечит автору достижение поставленной им цели.

#### ***Правила оформления.***

Текст работы следует оформлять на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210×297 мм). Рекомендуемый межстрочный интервал для печати - 1,5, шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 14 pt; размеры полей: левое –30 мм, верхнее и нижнее –20 мм, правое –15 мм, базовый стиль - «Обычный», имеющий некоторый стандартный набор параметров для набора текста.

Абзацный отступ должен быть одинаков, и составлять 1, 25мм. Абзацы одного параграфа или главы должны быть по смыслу последовательно связаны друг с другом. Число самостоятельных предложений в абзаце различно и колеблется от одного до пяти – шести.

В работе рекомендуется использовать не более трех различных шрифтов. Выбор шрифтов осуществляется самостоятельно. В основном тексте используется выравнивание по ширине.

Жестких требований к нумерации страниц нет, но обычно она проставляется сверху справа, хотя могут быть и другие варианты. В любом случае номер на первой странице (титульный лист) не ставится. Нумерация выполняется арабскими цифрами.

Каждая новая глава работы начинается с новой страницы. Это же правило относится и к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям, указателям и т.д. В тексте рекомендуется использовать заголовки различных уровней. Их вид задается автоматически и предопределяется соответствующим стилем. Заголовки располагаются посередине страницы без точки на конце, хотя допускается их выравнивание по левому краю. Подчеркивать и переносить слова в заголовке не допускается. Недопустимо отрывать заголовки от основного текста. Заголовки глав и параграфов отделяются друг от друга дополнительным интервалом.

Заголовки глав выделяют прописными буквами, полужирным шрифтом размером 14 pt Times New Roman. Заголовки параграфов печатают строчными буквами, как в предложении, полужирным шрифтом размером 14 pt Times New Roman. Слова, служащие заголовками соответствующих разделов работы: ОГЛАВЛЕНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ГЛАВА 1, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЕ - пишут без кавычек полужирным шрифтом, прописными буквами. Введение и заключение не нумеруются.

#### ***Таблицы***

Все таблицы, включенные в текстовую часть работы, должны быть оформлены четко и аккуратно в соответствии с требованиями статистики, снабжены заголовками, пронумерованы. Номера таблиц помещаются в правом верхнем углу выше заголовка. В таблицах должны указываться единицы измерения приводимых данных, а также место и время к которому относятся данные. Например:

### Структура баланса в различных ситуациях (тыс. руб.)

Показатель	Ситуация А	Ситуация В	Ситуация С
Собственный капитал	312601	156300,5	125040
Задолженность по кредитам и займам	0	156300,5	187561
Итого	312601	156300,5	312601

Источник: Донцова Л.В., Никифорова Н.А. Анализ финансовой отчетности: Учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Дело и сервис, 2004. С.192.

Таблицу следует помещать после первого упоминания о ней в тексте. При переносе таблицы на следующую страницу наименование граф следует повторить, поместив над таблицей «Продолжение таб. 2» или «Окончание таб. 2». Таблицы должны иметь последовательную нумерацию арабскими цифрами в пределах письменной работы или в пределах каждого раздела. При ссылке в тексте на таблицу указывают ее номер, слово «таблица» пишут в сокращенном виде, например, анализ расходов организации по элементам указан в таб.1.

Допускается более мелкий шрифт текста в таблице, чем основной текст, и меньший межстрочный интервал.

Необходимо строго соблюдать условные обозначения. Если сведений нет, проставляются точки (...) или пишется «нет сведений», если явление отсутствует, ставится прочерк (—) и т. д. При наличии клеток, не подлежащих заполнению, в них проставляется знак (X).

Данные всех граф и строк таблицы должны приводиться с одинаковой степенью точности. Если числовые значения меньше принятой в таблице точности, проставляется 0,0.

Таблицы могут иметь сноски, в которых указываются источники приводимых данных, примечания, дающие пояснения, расшифровку показателей и т. д. Если таблица разработана студентом самостоятельно, то под таблицей вместо источника делается надпись «составлено автором».

Таблицы, как правило, должны быть замкнутыми, т.е. иметь итоги по группам, подгруппам («всего») и в целом по таблице («итого»).

#### **Иллюстрации**

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, блок-схемы, диаграммы, рисунки, распечатки экранных форм) объединяются единым названием «рисунок». Характер иллюстрации может быть указан в ее названии (например, «блок-схема алгоритма»). Рисунки следует располагать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице.

На весь иллюстративный материал должны быть ссылки в тексте работы; например: (см. рис. 1).

#### **Список использованной литературы**

Список использованной литературы приводится после заключения. Список должен содержать перечень библиографических описаний документов (законы, нормативные документы, книги, статьи и т.п.), используемых при выполнении работы и оформляется следующим образом:

1. Нормативно-правовые акты – указываются международные официальные документы, законодательные акты, документы и другие материалы государственных органов, например:



Налоговый кодекс Российской Федерации. (Части первая и вторая). – М.: ИКФ «ЭКСМОС», 2005г. – 480 с.  
 Федеральный закон от 21 ноября 1996 года № 129 – ФЗ «О бухгалтерском учете».

## 2. Монографии и учебные пособия

1. Описание книги с одним автором:	Кондраков Н.П. Бухгалтерский учет: Учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 1997. 560 с. Tietenberg T. Environmental and Natural Resource Economics. 5th Ed. Reading (Mass.) – Menlo Park (Cal.) – NY: Addison-Wesley, 2000.
2. Описание книги с двумя авторами:	Шеремет А.Д., Негашев Е.В. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций. – М.: ИНФРА-М, 2003. 237 с.
3. Описание книги под заглавием (книги 4-х и более авторов; книги не имеющей авторов):	Общая теория финансов: Учебник для студентов вузов / Под. ред. Л.А. Дробозиной. – М.: Банки и биржи, 1995. 256 с. Сборник бизнес-планов с комментариями и рекомендациями / В.М.Попов, Л.П. Кураков и др.; Под ред. В.М.Попова. – 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 1998. – 488 с.: ил.

3. Периодические издания – указывается фамилия(и) автора(ов), полное наименование статьи, наименование источника, год выпуска, номер издания (если он имеется). Например:

1. Описание статьи из периодического издания: Бакаев А.С., Гладышева Ю.П. Радости и горести новой прибыли // Московский бухгалтер, 2001, № 6. С. 27.

2. Описание статьи из сборника: Вишняков В.В., Дидигов Э.С. Налоговые льготы малому бизнесу в развитых странах / Под ред. В.С. Карагода, А.Р. Лубковой // Аудит, налоги и бухгалтерский учет в РФ: основы, теория и практика: Сборник статей IV Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза, 2005. С. 27-29.

## 4. Интернет-адреса

[www.unep.org](http://www.unep.org) – Программа ООН по окружающей среде (ЮНЕП)

[www.earth-policy.org](http://www.earth-policy.org) – Институт Планетарной Политики (Earth Policy Institute)

Источники информации располагаются в алфавитном порядке по каждой категории.

Библиографическое описание документов, изданных на иностранных языках, составляют на языке текста документа по тем же правилам, что и документы, опубликованные на русском языке. Как правило, они помещаются в алфавитном порядке в конце списка литературы.

#### *Приложение*

Приложение располагается после списка литературы. Как правило, в этот раздел включаются громоздкие таблицы, иллюстрации, самостоятельные документы, разработанные в процессе выполнения работы (методики, схемы и другие материалы), имеющие вспомогательный характер. Каждое приложение должно иметь содержательный заголовок.

Если в работе более одного приложения, то их следует нумеровать последовательно арабскими цифрами без знака «№», например:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.

Иллюстрации, таблицы и формулы, приведенные в приложении, также нумеруются в пределах каждого приложения.

В общий объем письменной работы приложения не включаются.

Работа должна носить самостоятельный характер, обобщать проработанный материал и отражать собственные взгляды автора. Основные выводы представляются автором на семинаре и сопровождаются презентацией, подготовленной в Power Point. Рекомендуемый объем презентации - 10-12 слайдов. После представления работы автор отвечает на вопросы как преподавателя, так и аудитории.

Оценка реферата происходит по таким параметрам как:

1. Актуальность темы
2. Практическая значимость
3. Степень обработанности теоретико-методологической базы
4. Самостоятельность суждений, оценок и выводов автора
5. Оригинальность авторской концепции исследуемой проблемы
6. Стиль и язык изложения материала (ясность, лаконичность, лексика, грамматика)
7. Список литературы
8. Внешний вид работы

#### Требования к эссе

Эссе — небольшой прозаический текст, выражающий подчеркнuto индивидуальную точку зрения автора. Задачей эссе является информация или разъяснение темы путем прямого авторского высказывания.

Объем эссе составляет 2-3 страницы формата А4. Оптимальным вариантом размещения полей следует считать: левое – 30 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 25 мм, правое – не менее 15 мм, рекомендуемый интервал для печати – 1,5-2. Размер шрифта может быть 12-14 пт.

Работа должна носить самостоятельный характер, обобщать проработанный материал и отражать собственные взгляды автора.

Оценка эссе происходит по таким параметрам как:

1. Раскрытие темы
2. Степень обработанности теоретико-методологической базы
3. Самостоятельность суждений, оценок и выводов автора
4. Оригинальность авторской концепции
5. Стиль и язык изложения материала (ясность, лаконичность, лексика, грамматика)
6. Оформление списка литературы

## 7. Внешний вид работы

### Требования к бизнесу - словарю

Бизнес – словарь - самостоятельно составленная подборка терминов, широко используемых в среде делового взаимодействия. Термины даются с определениями, и студенты должны ориентироваться в понятиях.

Целью составления бизнес – словаря является расширение понятийного аппарата у студентов и введение в активный словарный запас бизнес-терминологии.

Объем словаря составляет не менее 250 лексических единиц. Выполняется в отдельной тетради с четким представлением терминов и определений к ним.

Оценка бизнес – словаря происходит по таким параметрам как:

1. Соблюдение требований к количеству и качеству терминов
2. Понимание и способность объяснить любой из терминов в словаре
3. Самостоятельность выполнения работы
4. Творческий подход к оформлению работы

## 12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловые коммуникации» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН <https://esystem.rudn.ru/enrol/index.php?id=2791>

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

### Разработчики:

Ст.преподаватель

кафедры маркетинга \_\_\_\_\_

Федоренко Е.А.

### Руководитель программы:

Зав.кафедрой менеджмента \_\_\_\_\_

Ефремов В.С.

### Заведующий кафедрой

Маркетинга \_\_\_\_\_

Зобов А.М.