

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

Институт мировой экономики и бизнеса экономического факультета

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Деловые коммуникации

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

Направленность программы (профиль)

Международный менеджмент

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 учебного плана: блок Б.1. - Б1.О.01.09.

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 | Введение в специальность | Теория организации и организационное поведение, Управление человеческими ресурсами, Лидерство в современном мире, Командообразование, Кросс-культурный менеджмент, Управление персоналом в международной компании, Управление талантами, Экономика и организация труда, Событийный менеджмент, Управление |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | | государственными и муниципальными организациями |
| 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 аудирование, говорение, чтение, письмо и перевод в повседневной, социокультурной, учебно-профессиональной, официально-деловой и научной сферах общения. | Иностранный язык Основы риторики и коммуникаций Иностранный язык (дополнительные разделы) Зарубежное страноведение (на английском языке) Экономическая география (на английском языке) Британская история (на английском языке) Британская культура (на английском языке) Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Великобритании) | Иностранный язык Деловой иностранный язык Иностранный язык (дополнительные разделы) Стили и методы делового этикета Немецкий язык Китайский язык Испанский язык Кросс-культурный менеджмент Ознакомительная практика (лингвострановедческая в Германии) |

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.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основные понятия и категории в области деловых коммуникаций;
- 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 | Модули | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|--------|---|---|---|-----|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Аудиторные занятия (всего) | 36 | | | | | 36 | | | | | | | | | |
| В том числе: | | | | | | | | | | | | | | | |
| Лекции | 18 | | | | | 18 | | | | | | | | | |
| Практические занятия (ПЗ) | 18 | | | | | 18 | | | | | | | | | |
| Семинары (С) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Самостоятельная работа (всего) | 72 | | | | | 72 | | | | | | | | | |
| Общая час трудоемкость | 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>Тема 1. Понятие и формы делового общения. 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>Тема 2. Коммуникации в деловом общении 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-</p> |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>логистической компании N...».</p> <p>Практическая работа «Словарь делового языка».</p> <p>Тест «Умеете ли вы слушать?»</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> |
| | | <p>Тема 3. Психологическая основа деловых коммуникаций</p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>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.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Тренинг на снятие «психологических» зажимов «Лестница состояния».</p> <p>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>Тема 4. Логические принципы деловых коммуникаций</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>Тема 5. Вербальные коммуникации: Деловая риторика</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</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>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>Тема 6. Вербальные коммуникации: Деловая беседа</p> <p>Теоретическая часть: 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: 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>Тема 7. Вербальные коммуникации: Деловое совещание как форма регулярного взаимодействия</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...».</p> <p>Практическое упражнение на отработку бизнес-терминологии и речевых навыков «Деловой акын».</p> <p>Тест «Лидер или менеджер?»</p> |
| | | <p>Тема 8. Вербальные коммуникации: Спор в ходе деловой коммуникации</p> <p>Теоретическая часть: Организация и основные составляющие делового спора. Стратегия и тактика спорта. Основные тактические приемы, используемые в споре.</p> <p>Практическая часть: Практическое упражнение «Аргумент - контраргумент».</p> <p>Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи.</p> <p>Ролевка по тактическим приемам спора «Совпадатели - несовпадатели».</p> |
| | | <p>Тема 9. Конфликт в деловом взаимодействии</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</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>возникновения. Стадии развития конфликта. Стили поведения в конфликте. Способы урегулирования. Методы управления и предотвращение 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>Тема 10. Вербальные коммуникации: Основы публичного выступления</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: Тренинг на постановку навыка публичного выступления. Практическое упражнение «Обзор деловых новостей». Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи. Самостоятельная работа - подготовка публичного выступления по заданной теме.</p> |
| | <p>Тема 11. Деловые переговоры</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>Тема 12. Основные принципы делового общения по телефону</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>Тема 13. Невербальные коммуникации 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 пространственные условия в деловой коммуникации. Контролирование процесса деловой коммуникации на основе невербальных средств. Практическая часть: Практические упражнения на закрепление теоретического материала «Дедуктивный метод Ш.Холмса» и «Раскрой обман». Групповая работа «Коллаж по невербальным коммуникациям» Групповой презентационный проект «Невербальные коммуникации в бизнесе»</p> <p>Тема 14. Деловые коммуникации: Документационное обеспечение 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. Практическая часть: Сравнительный анализ образцов деловых бумаг компаний «Sony», «Базовый элемент», «Артеза», «Siemens». Анализ ошибок в оформлении предложенных документов. Редактирование текста служебной записки. Отработка навыка «Заявление на имя заведующего кафедрой...»</p> <p>Тема 15. Деловая и коммерческая переписка Теоретическая часть: Виды деловых писем. Требования к составлению деловых писем. «Деловое письмо без труда» - основные</p> |

| | | |
|--|-----------------------------------|--|
| | | <p>инструменты, приемы и хитрости. Этикет деловой переписки. Электронная почта. Особенности и основные правила. Основы делопроизводства.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>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> |
| | | <p>Тема 16. Принципы делового общения в Интернет-пространстве</p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Основные принципы интернет – коммуникации. Современные онлайн-инструменты. От электронной переписки до создания тематических блогов и форумов. Перспективы развития интернет-коммуникаций.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Групповая работа по созданию концепций тематических блогов и форумов по продвижению РУДН в глобальной сети</p> <p>Организация поддерживающих форумов в Internet</p> <p>Эссе «Современные информационные технологии в деловых коммуникациях»</p> |
| | Инновации в деловых коммуникациях | <p>Тема 17. Деловая презентация. Принципы построения и структурные особенности</p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Отличительные черты деловой презентации. Технология подготовки к презентации. Состав презентации. Длительность выступления и баланс времени. Подготовка сценария и плана презентации. Демонстрационные материалы. Слова и образы. Наглядность и доступность. Выбор типа диаграмм. Визуальные концепции. Проверочные и демонстративные вопросы.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Самостоятельная работа - подготовка презентации по заданной теме.</p> <p>Отработка навыка формулировки эффективной обратной связи.</p> <p>Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> <p>Тема 18. Новые явления в деловой коммуникации или что такое бизнес-сленг?</p> <p>Теоретическая часть:</p> <p>Истоки возникновения новых направлений в деловых коммуникациях. Разновидности и особенности. Корпоративный сленг и его место в деловом общении.</p> <p>Практическая часть:</p> <p>Мастер-класс автора «Словаря делового общения»</p> |

| | | |
|---|--|---|
| Этические принципы и кросс-культурная основа деловых | | Погребняк Е.В. Эссе на тему: «Ринглиши – современное явление в деловых коммуникациях». Пополнение бизнес-словаря распространенными фразами. |
| | | Тема 19. Этические принципы деловых коммуникаций Теоретическая часть: Этические нормы и требования деловой коммуникации. Особенности и значение делового этикета. Основные правила делового этикета. Виды официальных приемов. Основные правила при организации и проведении деловых приемов. Визитная карточка и ее функции. Виды визитных карточек и особенности вручения. Практическая часть: Практическое упражнение на обнаружение нарушений правил делового этикета – слайд-шоу «Найди несоответствие» Мини-тест на проверку усвоения учебного материала. |
| | | Тема 20. Роль имиджа в деловых коммуникациях Теоретическая часть: 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. Практическая часть: Групповой коллаж «Современный образ делового человека». Самостоятельная работа - разработка индивидуального делового имиджа. |
| Тема 21. Особенности деловых коммуникаций в мультинациональных компаниях 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. Практическая часть: Групповая работа «Разработка сценария проведения международных переговоров». Закрепление полученных знаний, развитие творческого мышления. Обсуждение результатов. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала. | | |

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

| № | Наименование раздела дисциплины | Лекц. | Прак | Лаб. | Семина | СРС | Все- |
|---|---------------------------------|-------|------|------|--------|-----|------|
|---|---------------------------------|-------|------|------|--------|-----|------|

| п/п | | | т. зан. | зан. | | | го час. |
|-----|---|-----------|------------|------|--|-----------|------------|
| 1. | Введение. Основные принципы деловых коммуникаций | 2 | 2 | | | 12 | 16 |
| 2. | Вербальные коммуникации. Основные формы речевого взаимодействия в деловой среде | 2 | 4 | | | 12 | 18 |
| 3. | Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации. | 4 | 4 | | | 12 | 20 |
| 4. | Инновации в деловых коммуникациях | 2 | 2 | | | 12 | 16 |
| 5. | Этические принципы и кросс-культурная основа деловых коммуникаций | 4 | 2 | | | 12 | 18 |
| 6. | Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков | 4 | 4 | | | 12 | 20 |
| | | 18 | 18 | | | 72 | 108 |

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> | 2 |
| 2. | Вербальные коммуникации. Основные | <p>5. Практика использования риторического инструментария и коммуникационных эффектов - упражнения «Четыре тона голоса» и «Приемы деловой коммуникации». Подборка новостей делового мира для</p> | 4 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>формы речевого взаимодействия в деловой среде</p> | <p>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 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. | <p>Невербальные коммуникации. Основы организации деловой документации.</p> | <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</p> | 4 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <p>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> | |
| | 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> | 2 |
| | 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. Обсуждение результатов. Мини-тест на проверку усвоения учебного материала.</p> | 2 |
| | Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков | | 4 |

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 настольный).

–

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение

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

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. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>.
2. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11895-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468832> (дата обращения: 20.06.2021).
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..
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468718>

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> (дата обращения: 21.04.2019).
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> (дата обращения: 21.04.2019).
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> (дата обращения: 21.04.2019).

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 (титальный 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:

Таблица 1

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 – Программа ООН по окружающей среде (ЮНЕП)

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

Бально-рейтинговая система оценки знаний, шкала оценок:

**Соответствие систем оценок
(используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости)**

| Баллы | Традиционные оценки | Оценки ECTS |
|--------|---------------------|-------------|
| 95-100 | 5 | A |
| 86-94 | | B |
| 69-85 | 4 | C |
| 61-68 | 3 | D |
| 51-60 | | E |

| | | |
|--------|-------|-------|
| 31-50 | 2 | FX |
| 0-30 | | F |
| 51-100 | зачет | зачет |

А ("Отлично") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

В ("Очень хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

С ("Хорошо") - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Д ("Удовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Е ("Посредственно") - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX ("Условно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий

F ("Безусловно неудовлетворительно") - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Критерии выставления оценок по балльно - рейтинговой системе:

- посещаемость занятий – 10 баллов
- активность на занятиях – 8 баллов
- групповые работы, включая деловые игры – 7 баллов
- выполнение домашних заданий – 10 баллов

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|------------|
| | коммуникации | | | | | | | | | | | |
| | Деловые коммуникации: Документационное обеспечение | 0,5 | | | 1 | | | 1 | | | | 2,5 |
| | Деловая и коммерческая переписка | 0,5 | 1 | | | 1 | | 1 | 1,5 | | | 5 |
| | Принципы делового общения в Интернет-пространстве | 0,5 | | | | 1 | | 1 | | | | 2,5 |
| Иновации в деловых коммуникациях | Деловая презентация. Принципы построения и структурные особенности | 0,5 | | 1 | | 2 | | 1 | 1 | | | 5,5 |
| | Новые явления в деловой коммуникации или что такое бизнес-сленг? | 0,5 | | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | 4,5 |
| Этические принципы и кросс-культурная основа деловых | Этические принципы деловых коммуникаций | 0,5 | 1 | | | 1 | | 1 | | | | 3,5 |
| | Роль имиджа в деловых коммуникациях | 0,5 | | 1 | | | | 1 | | | | 2,5 |
| | Эффективный нетворкинг | 0,5 | | | | 1 | | 1 | 1,5 | | | 4 |
| | Презентация по представлению индивидуальных деловых навыков | | | | | | 20 | | | | | 20 |
| | Итоговая аттестация (экзамен) | | | | | | | | | 15 | | 15 |
| | ИТОГО: | 10 | 3 | 4 | 4 | 13 | 20 | 19 | 12 | 15 | | 100 |

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации»

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.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН

Разработчик:

Ст.преподаватель

кафедры маркетинга _____

Федоренко Е.А.

Руководитель программы:

Д.э.н., профессор _____

Ефремов В.С..