

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра экономики, менеджмента, маркетинга и технологий экономического  
образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.ДВ.01.01 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

Профиль программы «Экономика организации»

Автор(ы): канд. пед. наук, доцент, Н.И. Зырянова  
заведующий кафедрой

Одобрена на заседании кафедры экономики, менеджмента, маркетинга и технологий  
экономического образования. Протокол от «24» декабря 2021 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-  
методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г.  
№5.

Екатеринбург  
2022

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации»: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

Задачи:

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия и понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением;
- сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к разделу Дисциплины по выбору учебного плана.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;
- УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- ПК-2 Способен анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов;
- ПК-6 Способен реализовывать общеобразовательные программы и программы профессионального обучения, СПО и (или) ДПП по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям), практикам.



В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования;

32. Особенности лидерства и управления конфликтами;

33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации.

Уметь:

У1. Анализировать коммуникационные процессы в организации;

У2. Разрабатывать предложения по повышению их эффективности.

Владеть:

В1. Методами формирования и поддержания этичного климата в организации.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 час.), семестр изучения – 2, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	2 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	180
Контактная работа, в том числе:	54
Лекции	18
Практические занятия	36
Самостоятельная работа студента	126
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Экзамен	2 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*



## 4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Введение в основы теории коммуникации	2	60	6	12	-	42
2. Виды деловой коммуникации	2	60	6	12	-	42
3. Этические основы деловых коммуникаций	2	60	6	12	-	42

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

## 4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

### Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации

Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации» Истоки формирования коммуникативного знания. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения.

Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации Сущность коммуникативной компетентности. О соотношении теории и практики. Психологические основы взаимодействия. Общение и коммуникация.

### Раздел 2. Виды деловой коммуникации

Тема 2.1 Коммуникативные каналы. Каналы коммуникации: формальные и неформальные. Особенности взаимодействия со СМИ. Характеристика СО - материалов для прессы. Коммуникативная компетентность специалиста по СО. Невербальные средства делового общения. Психологические основы делового общения. Психологические типы личности собеседника. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партнера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.

Тема 2.2 Искусство межличностного общения. Межличностное общение. Основы убеждающего воздействия на делового партнера. Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки. Основные способы аргументации: нисходящая, восходящая, односторонняя, двусторонняя. Механизмы воздействия в процессе делового



общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.

Тема 2.3 Электронная коммуникация. Ведение письменных и электронных коммуникаций внутри и вне предприятия, проведение презентаций. Деловая переписка. Этические нормы деловой переписки. Виды деловых писем. Структура делового письма. Оформление делового письма. Языковые клише.

### **Раздел 3. Этические основы деловых коммуникаций**

Тема 3.1. Этика делового общения. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Особенности работы с «трудными» клиентами. Условия повышения эффективности коммуникационных процессов. Современные этические принципы делового поведения, сформулированные Л. Хосмером.

Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение Деловые беседы, переговоры, встречи. Методы противостояния манипуляциям. Коммуникационные стили. Навыки публичных выступлений

Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Способы «гашения» негативных эмоций. Современный западный и отечественный опыт создания партнерских отношений в организациях Моральная и социальная ответственность делового человека. Общие этические принципы делового общения. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Этика взаимоотношений с коллегами. Основы современной корпоративной этики.

Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе. Причины и условия возникновения конфликтных ситуаций. Конфликт как способ разрешения противоречий. Стратегия преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Роль менеджера в управлении конфликтов. Конфликтные ситуации в деловом общении.

Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации. Этнокультурные особенности участников делового общения. Национальная специфика делового общения представителей разных стран и россиян. Барьеры в общении представителей разных стран и способы их преодоления

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии, которые ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

2. Информационно-коммуникационные образовательные технологии, при которых организация образовательного процесса, основывается на применении специализированных программных сред и технических средств работы с



информацией. Используются для поддержки самостоятельной работы обучающихся с использованием электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС), телекоммуникационных технологий, педагогических программных средств и др.

3. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### ***6.1 Основная литература***

1. Маслова Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л., Коленова В. А. — Москва : Дашков и К, 2018. — 127 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/110766>.

2. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html>

3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>. — ЭБС «IPRbooks»



## **6.2 Дополнительная литература**

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.

2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/85928>. — Загл. с экрана.

3. Флоря, А.В. Культура речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 151 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97166>. — Загл. с экрана.

## **6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

Интернет-ресурсы:

1. Научная онлайн-библиотека Порталус. Режим доступа: <http://www.portalus.ru>

2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Российская государственная библиотека. Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.



3. Читальный зал для магистрантов и аспирантов.
4. Помещения для самостоятельной работы.

