

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Рязанский государственный радиотехнический университет им. В.Ф. Уткина»

КАФЕДРА ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.01.06 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки
38.03.05 – «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль) подготовки
«Бизнес-информатика»

Уровень подготовки - бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

1. СПИСОК ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Деловые коммуникации как научно-практическая дисциплина (статус, объект, цели, задачи: основные понятия)
2. Функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь.
3. Основные риторические категории
4. Понятие общения, делового общения, коммуникации.
5. Основные функции общения.
6. Виды общения (классификация по различным основаниям), структура общения (по Г. М. Андреевой).
7. Коммуникативный процесс. Особенности передачи информации.
8. Взаимодействие в процессе общения. Стратегии взаимодействия.
9. Восприятие партнеров по общению.
10. Виды общения: монологическое, ритуальное, диалогическое.
11. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое.
12. Деловые коммуникации: структура, виды
13. Формы делового общения (общая характеристика)
14. Вербальное деловое общение (умение слушать и вести беседу)
15. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
16. Невербальная коммуникация (виды)
17. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
18. Правила подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Правила подготовки и проведения служебного совещания.
20. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
21. Телефонный разговор в деловом общении.
22. Слушание в структуре делового общения. Профессиональное слушание.
23. Активное и пассивное слушание. Техники активного слушания.
24. Характеристика манипулятивного делового общения.
25. Основные способы психологического воздействия: убеждение, внушение, принуждение, заражение.
26. Способы манипуляций в деловом общении. Защита от манипуляций в деловом общении.
27. Этикетные нормы в деловом общении (речевой этикет).
28. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
29. Этические кодексы современных деловых компаний. Этика делового общения в организации.
30. Внутренний и внешний имидж как создание образа.
31. Культура внешности.
32. Манеры поведения.
33. Имидж как средство делового общения.
35. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.
36. Модели коммуникации.
37. Цифровой этикет в деловой коммуникации
38. Организационная коммуникация: виды коммуникативных стратегий
39. Горизонтальные коммуникации в организации (понятие «Бирюзовая» организация)
40. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах.

2. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Модуль 1. «Введение в теорию коммуникации»

Цель: ознакомление с основными подходами к изучению «коммуникации».

Задание для практического занятия

1. Практикум-семинар по представлению различных моделей коммуникации. Доклады по моделям коммуникации.

Задания для самостоятельной работы

1. Поработайте со списком рекомендованной литературы и представьте наиболее адекватное, на ваш взгляд, определение следующим терминам (термины варьируются в зависимости от характера итогов практического занятия)

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3,]

Дополнительная: [8]

Модуль 2. «Деловые коммуникации. Основные понятия (структура, виды, формы)»

Цель: систематизация знаний о структуре, видах и формах деловой коммуникации.

Задание для практического занятия

1. Круглый стол по теме «Современные проблемы изучения дисциплины»
2. Практикум по деловому общению на иностранном языке. Диалогическое общение (тема Знакомство)

Задания для самостоятельной работы

1. Перевод и составление диалогов по теме «Знакомство»

Рекомендуемая литература:

Учебно-методическое обеспечение дисциплины [5]

Дополнительная: [9]

Модуль 3. Деловое общение – социально-психологический механизм деловой коммуникации

Цель: систематизация знаний о структуре, видах, функции общения.

Задание для практического занятия-семинара

1. Понятие Коммуникация (его отличие от общения).
2. Охарактеризуйте структуру общения, функции, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Практикум на иностранном языке по теме «Small talk»

Задания для самостоятельной работы

1. Перевод и составление диалогов по теме «Small talk»
2. Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 4, 5, 6, 7, 9]

Модуль 4. «Деловое общение и Культура речи»

Цель: проследить неразрывную связь двух дисциплин.

Задание для практического занятия-семинара

1. Анализ лексики (русской и иноязычной) с помощью треугольника Г. Фреге.
2. Дискуссия «Что такое коммуникативная компетенция?» Критерии оценки коммуникативных компетенций.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте паспорт коммуникативной компетенции менеджера\руководителя организации.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4]

Дополнительная: [3, 5, 6, 8]

Модуль 5 «Организационные коммуникации»

Цель: Определение базовых компонентов и моделирование организационной коммуникационной структуры. Модели организационной коммуникации. Коммуникативные процессы в организациях.

Задание для практического занятия

1. Проектирование ситуаций делового общения (авторское моделирование, опыт)
2. Кейсы по теме (в том числе на иностранном языке).

Вопросы для обсуждения

1. Основные речевые стратегии в организации
2. Разработать базовые компоненты коммуникативной стратегии организации.
3. Представить авторскую модель организации и коммуникативных стратегий в ней.

Задания для самостоятельной работы

1. Проектная работа – разработать «компанию» своей мечты с учётом всех её основных составляющих. Определить структуру коммуникации, процессы, коммуникативные стратегии.
2. Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины: [4,5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [3, 4, 6, 8]

Модуль 6 «Письменная и устная деловая коммуникация» (на иностранном языке)

Цель: формирование умений иноязычной вербальной коммуникации в профессиональной деятельности специалистов. Получить навыки составления резюме,

отчётов, деловых писем на иностранном языке.

Задание для практического занятия

1. Составление презентации по проекту «Компания моей мечты» (на русском и иностранном языках).
2. Практика написания деловых писем (на иностранном языке)

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:[5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 6, 8]

Модуль 7. «Деловой речевой этикет»

Цель: осмысление основных аксиологических понятий; анализ и систематизация ценностных ориентаций организаций различного типа.

Задание для практического занятия

1. Деловая игра «Акулы и дельфины». Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для отработки на практике (на русском и иностранном языках).

Задания для самостоятельной работы

Напишите эссе на одну из тем:

1. Духовные и нравственные ценности в контексте диалога культур.
2. Сформулировать кодекс этических правил менеджера организации типа Аполлон.
3. Динамика развития духовных и нравственных ценностей в организациях с рабочей культурой Афины.
4. Динамика развития духовных и нравственных ценностей в организациях с рабочей культурой Зевса.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 5, 7, 10]

Модуль 8. «Имидж как средство делового общения»

Цель: рассмотреть сущность и содержание понятий Имиджология и паблик релейшнз

Задание для практического занятия

1. Разработка «PR-кампания для:
 - Компании по производству мягких игрушек
 - Автотехцентра
 - Юридической фирмы
 - Производственного объединения
 - Косметического салона
 - Нового ресторана
 - Образовательного центра

Задания для самостоятельной работы:

1. Напишите эссе на тему: «Из каких компонентов складывается имидж фирмы?»

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 4, 6, 7,8,]

Модуль 9. Невербальная коммуникация.

Цель: ознакомление с цивилизационным языком жестов. Проксемика. Хронемика.

Задание для практического занятия

1. Анализ языка жестов на примере (просмотр видео).

Задания для самостоятельной работы:

В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить письменную работу по теме: Невербальная коммуникация: Восток vs. Запад

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 3, 4, 5]

Дополнительная: [2, 5, 8, 7, 9]

Модуль 10. «Национально-культурные особенности делового общения»

Цель: формирование умений корректного вербального и невербального поведения при диалоге с иноязычными коммуникантами.

Задание для практического занятия

1. Индивидуальные и групповые проекты-презентации по теме «Деловые культуры».

Задания для самостоятельной работы:

1. В рамках самостоятельной работы предлагается выполнить презентационный проект на одну из тем:

- Деловая культура Японии
- Деловая культура Китая
- Деловая культура России
- Деловая культура Германии
- Деловая культура Великобритании
- Деловая культура США
- Деловая культура арабского мира

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Контрольные задания по теме.

Модуль 11. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.

Цель: навыки работы в цифровом пространстве с учётом этики делового общения.

Задание для практического занятия

1. Создание блогов, лонгридов, лэндингов (в том числе на иностранном языке).

Задания для самостоятельной работы

1. Самостоятельная работа в Tilda Publishing.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Модуль 12. «Психология влияния в деловом общении». Переговоры.

Цель: освоение стратегий и тактик ведения переговоров

Задание для практического занятия

1. Деловая игра «Заключение сделки» (на русском и иностранном языках).
2. Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания для проигрывания.

Задания для самостоятельной работы

1. Работа в sdo.rsreu.ru с интерактивным учебным курсом «Культура речи и деловое общение» Автор - Кадырова Э.А. (Модуль 8 – курс Starting business English \lesson 8)

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 2, 4, 5, 6, 8, 9]

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Самостоятельное изучение тем учебной дисциплины способствует:

- закреплению знаний, умений и навыков, полученных в ходе аудиторных занятий;
- углублению и расширению знаний по отдельным вопросам и темам дисциплины;
- освоению умений прикладного и практического использования полученных знаний; освоению умений по аргументированному, взвешенному построению речи.

Самостоятельная работа как вид учебной работы может использоваться на лекциях, и практических занятиях, а также иметь самостоятельное значение – внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – при подготовке к лекциям и практическим занятиям, написании докладов, подготовке к презентации, зачёту.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине являются: составление резюме, трудовых контрактов, деловых писем, меморандумов и т. д.

Доработка конспекта лекции с применением учебника, методической и дополнительной литературы; изучение и конспектирование первоисточников; подбор иллюстраций (примеров) к теоретическим положениям; подготовка сообщения, доклада, презентации на заданную тему, самостоятельное изучение отдельных вопросов и тем курса.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ЭССЕ

Эссе от французского «essai», англ. «essay», «assay» – попытка, проба, очерк; от латинского «exagium» – взвешивание. Создателем жанра эссе считается М. Монтень («Опыты», 1580 г.). Это прозаическое сочинение – рассуждение небольшого объема со свободной композицией. Жанр критики и публицистики, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному

поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем-либо и может иметь философский, историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа **на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.** Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Структура эссе

1. **Введение** – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически;

На этом этапе очень важно правильно **сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.**

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?», «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?».

2. **Основная часть** – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина – следствие, общее – особенное, форма – содержание, часть – целое, постоянство – изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Хорошо проверенный (и для большинства – совершенно необходимый) способ построения любого эссе – использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование

подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

3. **Заключение** – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Требования к оформлению эссе:

1) оформление – титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения (при необходимости);

2) список литературы – должен содержать не менее 5 наименований источников, использованных при написании работы (в т.ч. статистические, Интернет-источники), оформленные в соответствии с ГОСТ 7.0.5;

3) приложения – выносятся необходимые для иллюстрации и пояснения текста статистические и расчетные таблицы, графики, схемы, диаграммы, рисунки;

4) при оформлении эссе требуется воспользоваться компьютерными средствами (текстовые редакторы Microsoft Word, OpenOffice).

5) объем эссе – не должен превышать 5 страниц текста Times New Roman – 14, интервал одинарный.