

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

КАФЕДРА «ЭЛЕКТРОННЫЕ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ МАШИНЫ»

МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Специальность

27.05.01 Специальные организационно-технические системы

Специализация

Информационные технологии и программное обеспечение в специальных
организационно-технических системах

Квалификация (степень) выпускника — инженер-системотехник

Форма обучения — очная, очно-заочная

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. Стратегии говорящего и слушающего.
23. Деловая дискуссия (мозговой штурм, дебаты).
24. Характеристика манипулятивного делового общения.
25. Интервью. Правила поведения на интервью.
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. Цифровой этикет в деловой коммуникации
37. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах.

2. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Модуль 1. «Введение в деловые коммуникации»

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

Задание для практического занятия

1. Круглый стол по теме «Основные понятия и термины дисциплины «Деловые коммуникации».

Задания для самостоятельной работы

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. «Межкультурное деловое общение (в том числе на иностранном языке)»

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

Задание для практического занятия

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

Задания для самостоятельной работы:

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 3. . Вербальные и невербальные коммуникации

Цель: систематизация знаний о структуре, видах, функции общения, ознакомление с цивилизационным языком жестов. Проксемика. Хронемика, Гаптика, Кинесика.

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»
4. Анализ языка жестов на примере (просмотр видео).

Задания для самостоятельной работы

Перевод и составление диалогов по теме «Small talk»

Контрольные задания по теме.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [1, 4, 5, 6, 7, 9]

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 4. Деловой этикет в организации

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

Задание для практического занятия

Деловая игра «Акулы и дельфины» 1. 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.
3. 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 5 Устное деловое общение (в том числе на иностранном языке)

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

Задание для практического занятия

1. Практикум по деловому общению на иностранном языке. Диалогическое общение (Деловые приёмы и встречи), Телефонные переговоры, Переговоры. Интервью.

Задания для самостоятельной работы

Перевод и составление диалогов по теме «Знакомство»

Рекомендуемая литература:

Учебно-методическое обеспечение дисциплины [5]

Дополнительная: [9]

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте паспорт коммуникативной компетенции менеджера\руководителя организации.

Рекомендуемая литература

Основная: [1, 2, 4]

Дополнительная: [3, 5, 6, 8]

Модуль 6 «Письменная 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

Практика написания деловых писем (на иностранном языке), отчётов, резюме.

Задания для самостоятельной работы

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:[5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [2, 3, 4, 6, 8]

Модуль 7. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.

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

Задание для практического занятия

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

Задания для самостоятельной работы

Самостоятельная работа в Tilda Publishing.

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Модуль 8. Контракты (в том числе на иностранном языке).

Цель: навыки составления контрактов, заполнение трудового договора (в том числе на иностранном языке)

Задание для практического занятия

Составление контракта. Заполнение трудового договора (в том числе на иностранном языке).

Рекомендуемая литература:

Основная: [1, 3, 5]

Дополнительная: [1, 2, 3, 9,10]

Модуль 9. Организация конгрессов, конференций.

Задания для самостоятельной работы

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

Создание презентации по теме «Компания моей мечты». Публичное выступление с презентацией.

Рекомендуемая литература

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:[4,5]

Основная: [1, 2, 4, 5]

Дополнительная: [3, 4, 6, 8]

Контрольные задания по теме.

Модуль 10

«Имидж как средство делового общения»

Цель: рассмотреть сущность и содержание понятий Имиджелогия 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:

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 11. Лидерство

Цель: освоение стратегий и тактик ведения переговоров.

Распознавание различных стилей общения лидера.

Задание для практического занятия

Деловая игра «Заключение сделки» (на русском и иностранном языках).

Группа делится на команды. Команды получают кейсовые задания. Определяются лидеры команд.

Задания для самостоятельной работы

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]

Итоговая контрольная работа.

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.