

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

_____ В.Ю. Шутилин

“ ” г.

Регистрационный № УД /уч.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ

**Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для специальности:**

1-24 01 02 «Правоведение»

Составлена на основе учебного плана по специальности 1-24 01 02
«Правоведение» (Протокол № от)

СОСТАВИТЕЛЬ:

Головач А.А. – заведующий кафедрой философии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат философских наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Лазаревич А. А. – директор государственного научного учреждения «Институт философии НАН Беларуси», кандидат философских наук, доцент;

Веремеев Н.Ю. –заведующий кафедрой политологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат политических наук

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой философии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(Протокол № 10 от 5 мая 2021 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(Протокол № от 2021 г.)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Современному экономисту, юристу необходимы знания в области деловых коммуникаций для умения разбираться в партнерах по коммуникации, устанавливать с ними контакты, вести деловые беседы, переговоры, владеть основами публичной речи.

Учебная дисциплина «Деловое общение и коммуникация» посвящен изучению теоретических и прикладных моделей коммуникации. В рамках его изучения предполагается освоение стратегий устных деловых и письменных деловых коммуникаций. Отдельно внимание уделяется изучению и отработке навыков деловой риторики в споре, дискуссии, полемике.

На практических занятиях отрабатываются навыки самопрезентации, включающие вербальные и невербальные коммуникативные элементы и нацеленные на имиджделового человека. Рассматриваются основные аспекты управления коммуникацией.

Основной *целью* учебной дисциплины является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

В результате изучения учебной дисциплины студенты должны **знать**:

- теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения;

- технологии делового взаимодействия;
- способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- коммуникативные барьеры;
- основные составляющие имиджа делового человека;
- знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения;
- основные категории и понятия теории коммуникации;
- теоретические основы деловых коммуникаций, их основные виды и средства;

- деловую коммуникацию, ее структуру и принципы;
- психологические характеристики и типы субъектов коммуникативного процесса;

- причины возникновения и виды конфликтов в процессе коммуникации, их

конструктивные и деструктивные последствия;

- методы управления конфликтами и пути их разрешения;
- документационные основы деловых коммуникаций.

уметь:

- использовать технологии делового взаимодействия в управленческой практике;
- пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;
- эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- проектировать имидж делового человека;
- применять знания психологической стороны деловых коммуникаций в своей деятельности;
- строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера;
- организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества;
- предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку.

Выпускник должен развить и закрепить следующие **академические компетенции:**

–БПК-25 Использовать методы сбора, обработки и интерпретации комплексной социальной информации для решения организационно-управленческих задач, в том числе находящихся за пределами непосредственной сферы деятельности;

–СК-1 Выбирать необходимый стиль речи (официальный, неофициальный, нейтральный, научный), осуществлять речевое взаимодействие в рамках предсказуемых и непредсказуемых ситуаций, применять навыки аргументации и полемики.

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями:**

— владение способами отделения правильных рассуждений от неправильных, выявление и логико-риторическая квалификация ошибок в рассуждениях;

— выявление недозволенных (эристических) приемов в процессах формирования мнений и убеждений, принятия решений;

— владение навыками формирования убеждений в процессе бесед, споров, полемик, дискуссий;

— владение навыками определенного, непротиворечивого, последовательного, доказательного мышления в процессах социального управления, судопроизводства и т.д.

Методы обучения в рамках данной учебной дисциплины соответствуют общим требованиям к формированию социально-личностной компетенции выпускника - анализировать общественно-политическую ситуацию в стране и мире. Учебная дисциплина предполагает дискуссионность общения и внедрения новейших форм преподавания логики и аргументации в высшей школе.

В числе эффективных педагогических **методик и технологий** преподавания учебной дисциплины, способствующих вовлечению студентов в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного решения разнообразных задач, следует выделить:

- технологии проблемно-модульного обучения;
- методики решения проблемных ситуаций и задач;
- коммуникативные методики (дискуссия, деловая игра, «мозговой штурм», учебные дебаты).

Аудиторная работа со студентами предполагает чтение лекций и проведение практических занятий.

Оценка и диагностика достижений студентов выполняется поэтапно, включая текущий контроль в устной форме (выступление на семинарских занятиях), промежуточный контроль в форме письменных контрольных работ.

На изучение учебной дисциплины логики отводится 72 часа, из них 34 аудиторных, в т.ч. 18 часов – лекции, 16 часов – семинарские занятия.

Форма текущей аттестации - зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК НАУКА И УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.

Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.

Место теории коммуникации в системе социологического знания, в правоведении. Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и деловое общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Тема 2 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ, ИХ ОСОБЕННОСТИ, СТРУКТУРА, ВИДЫ И ФОРМЫ

Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (

схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля.

Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации.

Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук.

Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций, положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания.

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.

Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.

Тема 3 ЛИЧНОСТЬ КАК СУБЪЕКТ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Понятие личности и ее структура. Личность как субъект коммуникаций. Взаимодействие биологических, социальных, психических и духовных факторов.

Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Понятие темперамента. Понятие экстраверсии и интроверсии. Виды темперамента и их характеристика. Понятие характера.

Волевые черты характера. Эмоции. Интеллектуальные черты характера.

Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации согласно К.Г. Юнгу.

Акцентуация характера. Степень выраженности характера.

Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире.

Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.

Тема 4 ВОСПРИЯТИЕ И ФОРМИРОВАНИЕ ИМИДЖА В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ

Восприятие в коммуникации. Понятие социальной перцепции. Понятие имиджа: содержание, типы. Атрибутивные характеристики имиджа.

Имидж делового человека и его слагаемые.

Имиджирование: стратегия и тактика.

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

Тема 5 ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Видеустных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение.

Совещание. Классификация совещаний.

Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Классификация переговоров.

Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

Тема 6 КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Понятие конфликта, его структура и типы. Конфликтология.

Понятие структуры конфликта. Субъекты и участники конфликта. Предмет конфликта и объект конфликта.

Типы конфликтов.

Социальные конфликты, их природа и сущность. Классы и типы социальных конфликтов.

Гендерные конфликты.

Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Переговоры и договоры.

Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Переговоры. Институциональные подходы к урегулированию конфликтов. Совещательные и коммуникативные практики легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Деструктивные конфликтные коммуникативные тактики и действия.

Конфликтное поведение и пути его преодоления.

Тема 7 ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ: УСТНАЯ РЕЧЬ

Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.

Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерелексивное, активное релексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы

преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.

Тема 8 ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ: ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

Тема 9 НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ В БИЗНЕСЕ И В УПРАВЛЕНИИ

Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

Просодика и экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляции при обмане, их сочетание с речевыми построениями,

выдающими ложь. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста

Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию. Психологические приемы устранения непонимания. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. «Психологический иммунитет» личности. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе.

Путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментальный личный контакт. Психометрические психотипы и адекватные сценарии поведения. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ»

ДЛЯ ДНЕВНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ (специальность 1-24 01 02 «Правоведение»)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Деловое общение и деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	2	-	-	-	-	-	-	
2	Деловое общение и деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	2	-	2	-	-	-	-	

3	Личность как субъект деловых коммуникаций	2	-	2	-	-	-	-	
4	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	2	-	2	-	-	-	-	
5	Формы деловых коммуникаций	2	-	2	-		-	-	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	2	-	2					Контрольная работа
7	Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь	2	-	2					
8	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	-	2					Контрольная работа
9	Невербальные средства коммуникации в бизнесе и в управлении	2	-	2					Контрольная работа
	Всего часов	18	-	16	-	-	-	-	Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ»

ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ (ЗФО)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Деловое общение и деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	-	-	-	-	-	-	-	
2	Деловое общение и деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	2	-	2	-	-	-	-	
3	Личность как субъект деловых коммуникаций	-	-		-	-	-	-	

4	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	-	-		-	-	-	-	
5	Формы деловых коммуникаций	-	-		-		-	-	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	-	-						
7	Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь	-	-						
8	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	-	2					Опрос
9	Невербальные средства коммуникации в бизнесе и в управлении	-	-	-					
	Всего часов	4	-	4	-	-	-	-	Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ»

ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ (ЗФОССО)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Деловое общение и деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	-	-	-	-	-	-	-	
2	Деловое общение и деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	2	-	2	-	-	-	-	
3	Личность как субъект деловых коммуникаций	-	-	-	-	-	-	-	

4	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	-	-	-	-	-	-	-	
5	Формы деловых коммуникаций	-	-	-	-		-	-	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	-	-						
7	Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь	-	-	-					
8	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	-	2					Опрос
9	Невербальные средства коммуникации в бизнесе и в управлении	-	-	-					
	Всего часов	4	-	4	-	-	-	-	Зачет

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КОММУНИКАЦИЯ»

ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ (ЗФО ВШУБ)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное	Форма контроля знаний
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов			
						Лекции	ПЗ (СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Деловое общение и деловые коммуникации как наука и учебная дисциплина	-	-	-	-	-	-	-	
2	Деловое общение и деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	2	-	2	-	-	-	-	
3	Личность как субъект деловых коммуникаций	-	-	-	-	-	-	-	

4	Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	-	-	-	-	-	-	-	
5	Формы деловых коммуникаций	-	-	-	-		-	-	
6	Конфликты в деловых коммуникациях	-	-						
7	Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь	-	-	-					
8	Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	-	2					Опрос
9	Невербальные средства коммуникации в бизнесе и в управлении	-	-	-					
	Всего часов	4	-	4	-	-	-	-	Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Методические рекомендации по организации контрольной работы студентов по учебной дисциплине «Деловое общение и коммуникация»

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является написание контрольной работы. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

- первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
- ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
- изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
- подготовка к практическим занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
- подготовка к зачету.

В ходе выполнения контрольной работы 1 студенту необходимо изучить специфику и виды составления письменной деловой коммуникации, понять необходимость использования того или иного документа, проанализировать примеры существующей письменной документации. На основании проведенного анализа составить письменный документ с учетом существующих требований к его составлению.

Контрольная работа 2 проводится как тестовая форма, направленная на контроль усвоения студентами изученного материала.

Контрольная работа 3 пишется в форме эссе.

Эссе (небольшая письменная работа), выполняется по указанным темам и предполагает проверку знания обучающимся теоретического материала и технологической части.

Структура эссе (с учётом всех особенностей и специфики вопроса), как правило, должна включать в себя следующие смысловые элементы:

- *введение или вступление, в котором анализируется значение и место*

раскрываемого вопроса;

- *основная часть, посвящённая изложению известных студенту сведений по заданному вопросу, в том числе анализу практических аспектов управления*

- *заключение, в котором подводятся итоги изложенного материала, высказывается индивидуальная позиция студента по заданному вопросу.*

- *список использованных нормативных правовых документов, источников и литературы, иллюстрированных материалов.*

Объем эссе в текстовом виде не должен превышать 3-5 страниц. Эссе сдается преподавателю в установленный срок.

В процессе изучения дисциплины выполняется три контрольных работы:

Контрольная работа №1 по теме 8 «Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций».

В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс-релиз, новость.

Контрольная работа 2 по теме 9 «Невербальные средства коммуникации в бизнесе и в управлении».

ВАРИАНТ 1

1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.
2. Цели и методы ведения деловых переговоров.
3. Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

4. Виды и формы общения.
5. Основные этапы ведения деловых переговоров.
6. Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

7. Понятие конфликта и его социальная роль.
8. Общая характеристика переговоров.
9. Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

10. Понятие и содержание этики делового общения.
11. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
12. Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

13. Условия эффективности переговоров.
14. Общий вид и состав реквизитов документов.
15. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

16. Подготовка и формирование переговорного процесса.
17. Общение: виды, структура и функции.
18. Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

19. Деловая беседа как основная форма делового общения.
20. Разновидности писем и особенности их составления.
21. Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

22. Требования, предъявляемые к текстам документов.
23. Общение как взаимодействие.
24. Основные правила оформления писем.

ВАРИАНТ 9

25. Личность как субъект делового общения.
26. Особенности проведения деловых совещаний.
27. Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

28. Приемы и способы ускорения принятия решений.
29. Этика делового общения.
30. Условия эффективности переговоров.

Контрольная работа №3.

Эссе по теме: Конфликты в деловых коммуникациях (на выбор студента).

Форма контроля выполнения контрольной работы оцениваются оценками «зачтено» или «незачтено». Если работа не зачтена, она с учетом сделанных замечаний в отзыве преподавателя должна быть переработана и представлена на повторную проверку.

ЛИТЕРАТУРА

ОСНОВНАЯ:

1. Батищева, Н.В. Бизнес в разных странах = Business in Different Countries : учебно-методическое пособие по дисциплине "Деловой иностранный язык" и "Практикум межкультурной коммуникации" / Н. В. Батищева, Ю. А. Шаврук ; Мн. : БГЭУ, 2020. – 155 с.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата : учебник для студентов высших учебных заведений всех направлений и специальностей / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2017. - 463 с.
3. Голубев, В.Л. Культура и этика руководителя : учебное пособие для курсантов и слушателей учреждений высшего образования по специальности "Государственное управление и право" / В. Л. Голубев ; УО "Академия М-ва внутр. дел Респ. Беларусь". – Мн. : Академия МВД, 2020. - 282 с.
4. Печенева, Т.А. Юридическая этика. Деятельность, имидж, культура : пособие для студентов учреждений высшего образования, осваивающих образовательную программу I ступени высшего образования по специальности 1-26 01 02 Государственное управление и право / Т. А. Печенева ; Академия упр. при Президенте Респ. Беларусь. - 2-е изд, стер. – Мн. : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2020. - 164 с.
5. Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация в информационном обществе : учебное пособие / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова, Д. Э. Ткаленко. – М. : Издательский дом Высшей школы экономики, 2019. - 254 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ:

1. Батищева, Н.В. Бизнес в разных странах = Business in Different Countries : учебно-методическое пособие по дисциплине "Деловой иностранный язык" и "Практикум межкультурной коммуникации" / Н. В. Батищева, Ю. А. Шаврук ; Мн. : БГЭУ, 2020. – 155 с.
2. Беляцкий, Н.П. Бизнес-лидерство : учебное пособие / Н. П. Беляцкий. – Мн. : Амалфея : Мисанта, 2016. - 246, с.
3. Большунов, А.Я., Киселева, Н.И., Марченко, Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник

- для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
4. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате : учебное пособие для слушателей системы дополнительного образования взрослых по специальностям переподготовки "Государственное и местное управление", "Государственное управление национальной экономикой" / Л. С. Вечер. – Мн. : Вышэйшая школа, 2015. - 282 с.
 5. Игнатъева, Е.Международный деловой этикет на примере 22 стран : особенности менталитета, правила дресс-кода, типы приветствий, советы для успешных контрактов / Е. Игнатъева ; [лит. ред. Ю. Дорогова]. – М. : Эксмо, 2020. – 413 с.
 6. Мананикова, Е.Н. Деловое общение : учебное пособие / Е. Н. Мананикова. – М. : Дашков и К, 2009. - 207 с.
 7. Мельник, Л.С. Жесткие переговоры. Победа любой ценой / Л. С. Мельник. – СПб. : Питер, 2014. - 235 с.
 8. Мерманн, Э. Коммуникация и коммуникабельность : практические рекомендации для открытой коммуникации / Э. Мерманн ; пер. с нем. [Е.И. Высочиновой]. - Харьков : Гуманитарный Центр, 2007. - 294 с.
 9. Семилетников, Н.А. Все флаги в гости к нам. Национальные особенности ведения переговоров / Н. А. Семилетников. – Мн. : Право и экономика, 2018 . - 234 с.
 - 10.Сидорчук, И.С. Бизнес шаг за шагом = Business Levels : учебно-методическое пособие по деловому английскому языку. В 2 ч. Ч. 1 / И. С. Сидорчук ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. экон. ун-т. – Мн. : БГЭУ, 2021. – 152 с.
 - 11.Эдвардс, Н.М. Стратегии коммуникативного поведения = Strategies for Communicative Behaviours : учебно-методическое пособие на английском языке / Н. М. Эдвардс ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. экон. ун-т. – Мн. : БГЭУ, 2018. - 95 с.
 - 12.Эдвардс, Н.М. Интерпретация коммуникативного поведения = Communicative Behaviors Interpretation : учебно-методическое пособие / Н. М. Эдвардс . Мн. : БГЭУ, 2019. – 149 с.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
Политология	Кафедра политологии		Кафедра философии «Учебную программу утвердить» Протокол № 10 От 5 мая 2021г.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО

на _____ / _____ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры философии
(протокол № _____ от _____ 202____ г.)

Заведующий кафедрой
кандидат философских наук, доцент _____ А.А. Головач

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института социально-гуманитарного образования
кандидат философских наук, доцент _____ Д.Г. Доброродный