

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Отделение журналистики, рекламы и связей с общественностью**

**ОДОБРЕНО:**

**Руководитель ОП**

\_\_\_\_\_ **Е.Е.Ломакина**

**(подпись)**

**29 августа 2024 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

**Деловое общение**

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) образовательной программы:	Реклама и связи с общественностью

Иваново

## 1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины "Деловое общение" является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Задачи освоения дисциплины:

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Деловое общение» является составной частью основных образовательных программ в учебные планы соответствующих ОПОП, реализуемых в очной форме обучения.

Дисциплина базируется на следующих освоенных дисциплинах учебного плана ОПОП: История, Философия, Психология, Стилистика русского языка и культура речи, Социология.

Освоение дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения всех последующих дисциплин, прохождения практик по данным ОПОП и защиты выпускной квалификационной работы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основы делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций

**Уметь:** строить межличностные отношения и работать в группе

**Иметь практический опыт/Иметь навыки:** работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

### 3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, навыки и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-1. Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем

*авторская деятельность:* способен осуществлять авторскую деятельность с учетом специфики разных типов СМИ и других медиа (ПК – 1);

### 3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основы делового общения, принципов и методов организации деловых коммуникаций

**Уметь:** строить межличностные отношения и работать в группе

**Иметь практический опыт/Иметь навыки:** работы в коллективе для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

#### 4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 академических часа).

##### 4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обучения)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Формы промежуточной аттестации
1.	<b>Введение в дисциплину</b> Теоретические основы делового общения	7	4	4	участие в занятиях семинарского типа, подготовка доклада в группе.
2.	Невербальные средства общения	7	2	4	участие в занятиях семинарского типа, эссе
3.	Речевая культура делового разговора	7	2	4	участие в занятиях семинарского типа
4.	Активные формы делового общения	7	2	6	Доклад, участие в занятиях семинарского типа; терминологическая работа
5.	Конфликты в деловой сфере	7	2	6	участие в занятиях семинарского типа, подготовка доклада в группе
6.	Этика и этикет делового общения	7	2	4	участие в занятиях семинарского типа, подготовка доклада в группе
7.	Стресс-менеджмент в деловом общении	7	4	4	участие в занятиях семинарского типа, подготовка доклада в группе
	ЭКЗАМЕН	7			
Итого за семестр:			18	32	
Итого:			18	32	

##### 4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

###### Тема 1. Введение в дисциплину. Теоретические основы делового общения

Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Структура и принципы коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий

поведения. Трансактная теория Э. Берна. Перцептивная сторона общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.

### **Тема 2. Невербальные средства общения**

Кинесические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Проксемические особенности общения. Пространственное расположение собеседников и дистанция между ними. Взаимоотношения партнеров во времени. Стол переговоров. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Характеристика взглядов человека. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Паралингвистические особенности общения. Эмоциональная выразительность речи. Характеристика «удачного» и «неудачного» голоса. Признаки недостатков речи.

### **Тема 3. Речевая культура делового разговора**

Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и не позволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление.

### **Тема 4. Активные формы делового общения**

Деловой протокол: сущность, характеристика, значение. Деловые беседы. Понятие деловой беседы. Структура и характеристика основных этапов деловой беседы. Методы и приемы. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Технология ведения переговоров. Завершение и анализ результатов переговоров. Культура деловых совещаний. Общая характеристика совещаний и собраний. Виды и типы совещаний. Подготовка и ведение совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.

### **Тема 5. Конфликты в деловой сфере**

Природа и причины конфликтов. Сущность и структура конфликта. Понятие конфликтогена. Причины конфликтов. Динамика конфликтов. Типология конфликтов. Классификация и характеристика конфликтов. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Разрешение конфликтов. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Посредники в конфликте и их функции.

### **Тема 6. Этика и этикет делового общения**

Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с

посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов. Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.

#### **Тема 8. Стресс-менеджмент в деловом общении**

Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний. Аутогенная тренировка, медитация, массаж, сон.

#### **5. Образовательные технологии**

Технология проблемного обучения, проектная, рейтинговая, технология развития критического мышления, кейс-технологии, технология учебной дискуссии, игровые технологии и др., используемые при реализации различных видов учебных занятий.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: технологии смешанного обучения, мультимедиа технологии; технологии визуализации (скрайбинг, презентационная графика, виртуальная экскурсия).

#### **6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио и видео материалами.

Самостоятельная работа по освоению дисциплины является наиболее продуктивной формой образовательной и познавательной деятельности студента в период обучения. Она предусматривает подготовку к практическим занятиям, оценку качества освоения дисциплины и подготовку к промежуточной аттестации.

Подготовка к практическим занятиям и оформление ее в виде презентации позволяет расширить кругозор, ознакомиться со значительным количеством литературы, способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач, развивает мышление, приобщает будущего специалиста к практической деятельности в рамках выбранного направления подготовки. При обсуждении проблем, вынесенных на практическое занятие, каждый из его участников должен извлечь пользу, приобретая новые знания, или уточняя их. При подведении итогов практического занятия раскрывается теоретическое и практическое значение обсуждаемых вопросов, оцениваются сильные и слабые стороны выступлений групп.

Создание презентации и подготовка доклада требует проработки большого объема специальных источников. Для этого студентам рекомендуется обратиться к полнотекстовым базам данных.

#### **7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Для проведения текущего контроля используются доклады, письменные работы (эссе). Текущий контроль проводится при изучении ключевых тем дисциплины и/или чтении концептуально значимых трудов.

Оценочные средства и задания для самостоятельной работы приведены в приложении 1 к РП: тематика занятий семинарского типа, темы докладов по разделам дисциплины.

В приложении 1 к РП представлены вопросы к экзамену.

*Критерии оценивания:*

**«Отлично»:** выполнено правильно 90- 100 % заданий. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.

**«Хорошо»:** выполнено правильно 80-89 % заданий. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос

**«Удовлетворительно»:** выполнено правильно 60-79 % заданий. Оценка «удовлетворительно » выставляется студенту, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература**

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров: учебник для студентов вузов, обуч. по экон. напрavl. и специальностям / [авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.]; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2016. - 527 с.

2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 463 с.

3. Павлова, Л. Г Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов, обуч. по напрavl. подгот. "Менеджмент", "Экономика" (бакалавриат) / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М.: КНОРУС, 2016. - 300 с.

4. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / авт.: В. П. Ратников, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская и др.; под ред. В. П. Ратникова ; Фин. ун-т при Правительстве РФ. - М.: Юрайт, 2014. - 527 с.

5. Чудинов, А. П. Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 3-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА: Наука, 2016. - 192 с.

### **б) дополнительная литература**

1. Архангельская, М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам / М.Д. Архангельская. – М.: Эксмо, 2007. – 192 с.

2. Искусство презентаций и ведения переговоров: учеб. пособие для студентов вузов / М. Л. Асмолова ; Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте РФ. - 2-е изд. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2015. - 247 с.

3. Баева, О.А. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие / О.А. Баева. – 2-е изд. – Минск: Новое знание, 2003. – 328 с.

4. Борисов, В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010. – 176 с.
5. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений : учебное пособие для вузов / Р. Н. Ботавина. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 208 с.
6. Введенская, Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 6-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2012. - 416 с.
7. Зельдович, Б.З. Деловое общение: учеб. пособие / Б.З. Зельдович. – М: Альфа-Пресс, 2007. – 456 с.
8. Измайлова, М.А. Деловое общение: учеб. пособие / М.А. Измайлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2011. – 252 с.
9. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2011. – 432 с.
10. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика», 2005. – 271 с.
11. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Рос. гос. торгово-экон. ун-т. - М.: Юрайт, 2013. - 468 с.
12. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие / Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2008.- 320 с.
13. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2011. – 528 с.
14. Психология и этика делового общения: учебник для вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
15. Осецкая, А.И. Деловое общение стран АТР / А.И. Осецкая, Е.И. Свириденко, О.В. Александрова. – Владивосток: Изд-во Дальневост. ун-та, 2004. – 138 с.
16. Пиз, А. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: ЭКСМО, 2012. – 448 с.
17. Самыгин, С. И. Деловое общение: учеб. пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2012. – 440 с.
18. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 384 с.
19. Соловьев, Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2013. – 320 с.
20. Титова, Л.Г. Технологии делового общения: учеб. пособие / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 239 с.
21. Чернышова, Л.И. Деловое общение: учеб. пособие / Л.И. Чернышова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 415 с.
22. Улла, Дик. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки / Улла Дик; пер. с нем. – Изд-во Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.
23. Мананикова, Е. Н. Деловое общение: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Мананикова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К\*, 2013. - 208 с.

#### 10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

1. Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://rucont.ru/>.
2. ЭБС [znaniy.com](http://www.znaniy.com/) [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.znaniy.com/>
3. ЭБС «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>

4. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://aclient.integrum.ru/>.

5. Электронная библиотека диссертаций [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://diss.rsl.ru/>.

6. Книжный магазин DesignerBOOKS. Режим доступа: <http://www.designerbooks.ru/>.

#### Интернет-ресурсы

<http://ru.wikipedia.org>

<http://www.ethicscenter.ru> Этика – образовательный ресурсный центр

<http://www.abccba.ru> Этика

<http://delovoi-etiket.ru/> Деловой этикет

<http://maymed.ru/> Интернет-этикет

<http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет»  
<https://uni.ivanovo.ac.ru>

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>

Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных программ Microsoft Office и(или) LibreOffice, интернет-браузер Microsoft Edge и(или) Yandex Browser.

#### **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;

- для проведения занятий семинарского типа, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: демонстрационное оборудование; электронные пособия (презентации, электронные словари), аудио-визуальные пособия (аудиозаписи, видеоматериалы), печатные пособия (таблицы, портреты).



**Автор(ы) рабочей программы дисциплины:** к.ф.н., доцент Ломакина Е.Е

Программа рассмотрена и утверждена на заседании отделение журналистики, рекламы и связей с общественностью

«\_\_1\_\_» \_\_\_\_\_ сентября \_\_\_\_ 2023 \_\_г., протокол № \_\_1\_\_

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № 1 от «29» августа 2024 г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О.Фамилия)

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Согласовано:

Руководитель ОП \_\_\_\_\_  
(подпись)