



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
экономики, управления и права



Пироженко Н.Т.
«30» августа 2016 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 54.03.01 Дизайн
направленность (профиль): Графический дизайн
Квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Доцент		Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М.

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
заведующий кафедрой философии и социально- гуманитарных знаний		Д-р философ. наук, проф. Кортунов В.В.

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Профессор кафедры «Художественное проектирование предметно- пространственной среды»		к.ф.н., проф. Ермилова Д.Ю.



1. Общие положения

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 54.03.01 «Дизайн» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций; основами межкультурных коммуникаций и основами конфликтологии.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ОК-5 - способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-11 - готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения.

После завершения курса «Технологии делового общения» студент применяет полученные знания и умения в процессе прохождения производственных практик, выполнении выпускной квалификационной работы.

2. Практические занятия

2.1 Общие положения

Целью практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя практическими навыками делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Задачи практических занятий:

- дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;
- содействовать развитию у студентов теоретического мышления, творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов в рабочей группе, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.
- обучить правилам составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне;
- обучить правилам составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, навыкам работы с периодической, научной литературой;
- обучить правилам составления деловых писем, в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи, составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;
- обучить правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения;



- обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением деловой этики и делового этикета;
- вооружить студентов знаниями по рациональному и эффективному квалифицированному общению в различных условиях и ситуациях профессиональной деятельности;
- обучить умениям квалифицированно вести деловые переговоры и беседы;
- обучить профессионально-квалифицированному восприятию чужой речи;
- сформировать у студентов знания о конфликтах, прогнозировании и анализе конфликтов в рабочих группах.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

2.2 Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на совершенствование основных видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения), освоение речевых тактик, в том числе убеждения и побуждения, правил речевого общения, способствующих закреплению навыков анализа и оценки коммуникативной ситуации, отбора языковых средств, адекватных коммуникативной ситуации, аргументов, аргументативной деятельности, формированию умений создания самостоятельного дискурса; знаний жанровых фреймов и умений использовать эти знания в реальном дискурсе. Упражнения имеют творческий характер и, в первую очередь, развивают мыслительные операции абстрагирования, синтеза, анализа и т.д. С одной стороны, студенту предлагается образец, стереотип; с другой – творческий поиск выхода из стандартной/нестандартной ситуации и выражение через дискурс, созданный от лица того или иного адресанта (студент, создавая дискурс, проигрывает различные социальные роли), собственного «я», самостоятельной личностно-индивидуальной оценки действительности и статусно-ролевой функции.

Закреплению обозначенных коммуникативных навыков способствуют упражнения различных типов, как языковые, так и подстановочные, речевые.

Практические работы студенты представляют в письменном виде. Подготовленные студентами профессиональные речи озвучиваются в аудитории на практическом занятии с соответствующим анализом и комментариями преподавателя и студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основу практикума составляет обучение студентов написанию (восприятию) профессиональной речи/созданию (восприятию) институционального делового дискурса; анализ стандартных и нестандартных коммуникативных ситуаций, которые должен уметь решать специалист, работающий в «контактной зоне», в области сервиса.



2.3 Тематика практических занятий

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в религиозных системах Востока

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 3 часа.



Практическое занятие 5

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в мусульманском мире

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 3 часа.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Проблемы коммуникаций внутри современной России

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 3 часа.

2.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>
2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>
3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium».
2. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>



6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>

7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Формы самостоятельной работы и трудоемкость

Составление и анализ по предложенной схеме профессиональных речей; написание деловых документов различных жанров, обзор деловой прессы, этико-лингвистический анализ телевизионных ток-шоу, анализ диалогического делового дискурса с учетом фактора адресата, специфики межкультурных коммуникаций.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Трудоемкость освоения дисциплины «Технологии делового общения» составляет 108 часов, из них 38 часов контактной работы с преподавателем и 70 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Наименование раздела	Наименование тем лекций	СРО, академ. час.	Форма СРО
1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1.1. Основные понятия теории речевой коммуникации	7	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации



и	Тема 1.2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	7	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
	Тема 1.3. Этический аспект речевой коммуникации. Психологический аспект речевой коммуникации	7	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения. Дискурс-анализ деловой беседы
	Тестирование	3	Подготовка к тестированию
2. Виды речевой деятельности	Тема 2.1. Совершенствование навыков устной речи. Совершенствование навыков слушания	7	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
	Тема 2.2. Совершенствование навыков чтения. Совершенствование навыков письма	7	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
	Оценка выполнения практического задания	3	Подготовка практического задания: подготовка к выступлению с профессиональной речью
3. Общение как социально- психологическая проблема	Тема 3.1. Введение в основы психологии делового общения. Коммуникативная сторона делового общения Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	7	Подготовка к практическому занятию.
	Тема 3.2. Перцептивная сторона делового общения	7	Подготовка к практическому занятию. Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека. Моделирование коммуникативных ситуаций
	Тема 3.3. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические аспекты переговорного процесса	7	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника. Моделирование переговорного процесса
	Тема 3.4. Деловые совещания. Психологические особенности публичного выступления	7	Анализ психологических аспектов делового совещания. Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тестирование	3	Подготовка к тестированию



4.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>
2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>
3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.
2. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.