

# РУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ В.П.Чернова

# РИУ

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

для направления  
«Менеджмент»  
(наименование направления)

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе



И.В. Щербакова

Программа одобрена на заседании Ученого совета факультета управления  
от 14. 01. 2011 г., протокол № 1.

Москва, 2011

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Данная программа определяет структуру и содержание учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации» предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки бакалавров по направлению «Менеджмент».

**Целями освоения дисциплины** «Деловые коммуникации» являются: формирование представления о деловой коммуникации, как об уникальном, специфическом виде деятельности, без которого трудно стать хорошим профессионалом, и коммуникативной компетентности выпускника, как будущего специалиста.

### **Основные задачи изучения учебной дисциплины:**

- формирование коммуникативных качеств личности;
- практическое усвоение методов, повышающих эффективность коммуникации в организации;
- овладение понятием эффективных деловых коммуникаций;
- изучение методических и организационных основ деловых коммуникаций;
- получение опыта использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации;
- изучение лингвистических и психологических основ, на которых базируются успешные деловые коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам профессионального цикла, является базовой (БЗ.Б9), изучается на 3 курсе в течение одного семестра, что означает формирование в процессе обучения у студента не только общекультурных, но и профессионально значимых качеств личности, а также сугубо профессиональных знаний и компетенций в рамках выбранного образовательного направления.

Актуальность данной дисциплины очевидна и бесспорна. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой организации, предприятия, фирмы. От эффективности деловой коммуникации зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом, их стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Современные специалисты в области управления считают, что руководители тратят на коммуникации 50-90 % своего рабочего времени, а 63% английских, 73% американских, 85% японских руководителей выделяют коммуникацию как главное условие на пути достижения эффективности их организаций.

Данная дисциплина опирается на предшествующие ей дисциплины гуманитарного, социального и экономического цикла, а также профессионального.

Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами в процессе обучения, используются при изучении профессиональных дисциплин и в профессиональной деятельности.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (согласно ФГОС ВПО):

### **а) общекультурными (ОК)**

- знанием базовых ценностей мировой культуры и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии (ОК-1);
- способностью занимать активную гражданскую позицию (ОК-3);
- владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-5);
- умением логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6);
- готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7);
- умением использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-9);
- способностью анализировать социально значимые проблемы и процессы (ОК-13);
- владеть одним из иностранных языков на уровне, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность (ОК-14);
- пониманием роли и значения информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний (ОК-16);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-17);
- способностью работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах (ОК-18);

способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ОК-19);

способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности (ОК-20);

**б) профессиональными (ПК):**

способностью использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач (ПК-4);

способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды (ПК-5);

владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций (ПК-6);

способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций (ПК-7);

знакомством с основами межкультурных отношений в менеджменте, способностью эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде (ПК-25);

способностью к экономическому образу мышления (ПК-26);

владеть методами и программными средствами обработки деловой информации, способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы (ПК-34);

умением использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте (ПК-36);

умением проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-37);

способностью организации и непосредственного участия в проведении комплексных исследований национальных и международных товарных рынков с целью получения информации для принятия управленческих решений (ПК-51);

способностью предлагать и реализовывать подходы, направленные на сохранение и развитие индивидуальных и коллективных знаний и компетенций (ПК-61).

В процессе изучения дисциплины студенты должны

***иметь представление:***

- о теоретических основах коммуникации;
- о методах и средствах делового общения;
- о правилах этикета;

***знать:***

- основы деловых коммуникаций: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний;
- систему эффективных деловых коммуникаций в организации;
- методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций;
- психологические аспекты деловых коммуникаций;

***уметь:***

- анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по их повышению;
- организовывать современный переговорный процесс с использованием современных средств коммуникации;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- строить внутреннюю информационную систему организации для сбора информации с целью принятия решений;

***владеть***

- методами сбора обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды для осуществления эффективной коммуникации в организации и вне ее;
- навыками деловых коммуникаций;
- культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения ;
- различными способами разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Рабочая программа рассчитана на 144 часа (4 зачетные единицы). Из них 126 часов отводится на самостоятельную работу студента и 18 часов на лекции и практические занятия.

##### Тематический план изучения дисциплины (3 курс)

Наименование разделов и тем	Учебная нагрузка студента				
	Максимальная	Самостоятельная	Обязат. при заочной форме обучения		
			Всего	В том числе Обзорно-установочные занятия	Лаб. раб. практ. занятия
<b>Тема 1.</b> Теоретические основы коммуникации	16	15	1	1	-
<b>Тема 2.</b> Структура коммуникативного процесса	16	15	1	1	-
<b>Тема 3.</b> Средства коммуникации	16	14	2	2	-
<b>Тема 4.</b> Коммуникативная компетентность и психологические основы коммуникации	16	14	2	1	1
<b>Тема 5.</b> Управление организационными коммуникациями	16	14	2	1	1
Тема 6. Формы деловой коммуникации	16	14	2	1	1
<b>Тема 7.</b> Коммуникативные нормы поведения. Нарушение коммуникативных норм	16	14	2	1	1
<b>Тема 8.</b> Межкультурные коммуникации	16	13	3	2	1
<b>Тема 9.</b> Деловой имидж – неотъемлемая часть эффективной деловой коммуникации	16	13	3	2	1
<b>Общая трудоемкость, часы</b>	<b>144</b>	<b>126</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
<b>Зачетная единица</b>	<b>4</b>				

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

###### Тема 1 Теоретические основы коммуникации

Цели, задачи, предмет курса. Основные определения: коммуникация, общение, бизнес-коммуникация, коммуникативная компетентность. Стороны коммуникации. Функции коммуникации. Уровни коммуникаций. Основные аспекты коммуникаций. Направленность коммуникаций. Условия коммуникации. Виды формальных ограничений коммуникаций в бизнесе. Структура делового общения. Этапы делового общения. Принципы эффективных деловых коммуникаций. Типы информационного воздействия в коммуникациях. Коммуникативный подход в управлении. Типология деловых коммуникаций. Коммуникации в менеджменте. Менеджер как информационно-коммуникативный центр. Формы управленческого общения. Стили коммуникаций. Структура и средства общения. Роль информации в менеджменте. Характеристики информации в менеджменте

###### Тема 2. Структура коммуникативного процесса

Коммуникативный процесс. Структура коммуникативного процесса. Уровни проблем коммуникации. Трудности в передаче информации. Основные функции коммуникации. Переменные коммуникативного процесса. Причины затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому. Средства и каналы коммуникаций. Типы сообщений. Правила кодирования сообщений. Виды каналов коммуникаций. Эффект коммуникаций. Коммуникативная структура организации. Внешний коммуникационный поток. Формальные, неформальные каналы коммуникаций. Вертикальные, горизонтальные каналы коммуникаций. Этапы организации коммуникативного потока. Модели коммуникационных сетей. Открытые, замкнутые, комбинированные коммуникационные сети.

###### Тема 3. Средства коммуникации в бизнесе

Речевое событие, дискурс, речевая ситуация. Сущность и функции речевой (вербальной) коммуникации. Функциональные стили и жанры речевой коммуникации. Формы невербальных коммуникаций. Интерпретации сигналов мимики. Трактовка взгляда. Жесты в коммуникациях. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. Проксематика. Голос в невербальных коммуникациях.

Интерпретация человеческого голоса. Коммуникативные барьеры и их разновидности. Ошибки коммуникации. Умение слушать как фактор эффективных коммуникаций. Стили поведения при слушании. Помехи слушания. Уровни слушания. Виды эффективного слушания. Эффективность нерефлексивного слушания. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Рекомендации по правильному выслушиванию собеседника. Вопросы в коммуникациях. Типы вопросов. Рекомендации по ответам на вопросы. Реакция на неадекватные ответы. Повышение эффективности организации коммуникаций. Трудности в организации коммуникаций. Пути улучшения коммуникации.

#### **Тема 4 Коммуникативная компетентность и психологические основы коммуникации**

Общение как восприятие людьми друг друга. Свойства восприятия. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Психологические механизмы межличностного общения. Факторы, влияющие на восприятие людей. Роль социальных стереотипов в общении. Закономерности каузальной атрибуции. Коммуникационные качества в составе потенциала личности. Метод определения личностных свойств. Регуляторы поведения личности и группы. Психологическая культура деловой коммуникации. Правила поведения при речевом взаимодействии. Психологические типы собеседников в коммуникации. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов

#### **Тема 5. Управление организационными коммуникациями**

Классификация организационных коммуникаций в деятельности организации. Стратегия и тактика деловых коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Коммуникативные сети. Проблемы структурных коммуникаций.

#### **Тема 6 Формы деловой коммуникации**

Деловая беседа. Достоинства деловых бесед. Виды деловой беседы. Этапы деловой беседы. Приемы начала беседы. Стили передачи информации в деловой беседе. Рекомендации, позволяющие существенно повысить эффективность проведения деловой беседы. Деловое совещание. Типы совещаний. Подготовка к проведению делового совещания. Типы участников совещания. Формы поведения участников на совещании. Правила поведения на совещании .

Коммерческие переговоры. Подходы к переговорам. Виды переговоров. Подготовка к переговорам. Преимущества проведения переговоров одним человеком или командой. Этапы коммерческих переговоров. Варианты поведения в переговорной ситуации. Модели ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Интервью в коммуникациях. Три стиля интервью. Типы интервью. Этапы интервью Общение с посетителями. Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.

Основные принципы эффективной презентации. Проблемное пространство презентации. Основы планирования презентации. Стратегии подготовки и проведения эффективной презентации. Оценка аудитории. Стадии планирования презентации. Выбор, разработка вариантов использования демонстрационно-наглядных материалов. Непосредственно подготовка к речи: написание текста, плана, подготовка наглядных материалов. Успешная речь при презентации. Управление сопротивлением и помехам. Расчет затрат на презентацию. Организация презентации.

Спор и аргументация в коммуникациях. Виды спора. Реагирование на поведение оппонента. Законы аргументации и убеждения. Методы аргументирования.

#### **Тема 7 Коммуникативные нормы поведения. Нарушение коммуникативных норм**

Культура деловой коммуникации. Понятие этики и этикета. Этика деловых коммуникаций. Коммуникативные постулаты. Модели поведения. Образцы поведения руководителя. Формы распоряжения. Этические нормы и принципы, делового общения подчиненных с руководителем. Основные принципы *этики* делового общения между коллегами. Нарушение коммуникативной нормы. Барьеры в осуществлении коммуникаций. Конфликт в коммуникации. Подходы, определяющие стиль поведения в конфликтной ситуации. Рекомендации по управлению конфликтами. Типы конфликтных личностей. Критика в коммуникациях. Виды неконструктивной критики. Характеристики конструктивной критики. Основные правила критики. Основные условия применения той или иной формы критики. Коммуникации в ситуации возражений и замечаний. Основные причины, которые толкают наших собеседников на замечания и возражения. Методы нейтрализации замечаний.

## **Тема 8. Межкультурные коммуникации**

Этика международного делового взаимодействия. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы.

Психологические особенности европейской культуры в международных деловых коммуникациях

**Ошибка! Залка не определена.**

Особенности общения на Востоке. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.

Особенности делового общения в странах СНГ и Балтии

## **Тема 9. Деловой имидж – неотъемлемая часть эффективной деловой коммуникации**

«Я-Концепция» и формирование положительной самооценки. Понятие делового имиджа.

Самопрезентация как управление впечатлением. Положительный имидж. Анализ своих целей.

Приемы установления контакта. Знакомство. Деловая одежда. Уверенность в себе. Позитивный тип делового партнера. Респектабельный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера.

### **5.2. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Аминов И. И. Психология делового общения : учебное пособие / И. И. Аминов. - 5-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2009.
2. Деловые коммуникации: учебник/ Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. – М. Юрайт, 2013
3. Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник.- М. Юрайт, 2014
4. Гнатюк О. Л. Основы теории коммуникации: учебное пособие. М., 2010.
5. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказать влияние на людей. М., 2009.
6. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления: учебное пособие/ Т.Ю. Анопченко и др.-Ростов-на-Дону: Феникс, 2010
7. Покровская Е. А. Бизнес-коммуникации: учебное пособие /Е. А. Покровская, И. Б. Лобанов. Ростов н/Д, 2010.

### **5.3. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:**

1. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Пер. с англ. — М.: Альпина БизнесБукс, 2006.
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие / О. А. Баева. 4-е изд. — М.: Новое знание, 2003.
3. Гликман, Р. Главный навык высокоэффективных людей. Оптимальное мышление / Р. Гликман. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007.
4. Гришина, Н. В. Психология конфликта : хрестоматия / Н. В. Гришина. — 2-е изд., доп.— М.; СПб. [и др.] : Питер, 2008.
5. Левин, С. Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству / С. Левин. — М.: Олимп-Бизнес, 2008.

### **5.4. ИНФОРМАЦИОННО-ПОИСКОВЫЕ СИСТЕМЫ**

[www.real-business.ru](http://www.real-business.ru) - интернет-журнал «Реальный бизнес, стратегия и тактика успеха»,

[www.cfin.ru](http://www.cfin.ru) - корпоративный менеджмент

[www.aup.ru](http://www.aup.ru)- менеджмент и маркетинг в бизнесе

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

- компьютеры с доступом в Интернет;

- доступ к поисковым системам.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Деловые коммуникации», составленный в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта и основной образовательной программы института по направлению «Менеджмент», включает в себя пособие (в объеме 144 часов), комплект контрольных заданий, которые дают целостную систему знаний, обеспечивая их глубину и прочность.

Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой.

Особое место данного курса в профессиональной подготовке обусловлено тем, что овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализовывать комфортно-психологическое общение, стратегии и тактики, способствующие достижению сотрудничества и компромисса.

Изучение материала ведется в форме, доступной пониманию студентов, соблюдается единство терминологии и обозначений. При изучении данного курса студенты приобретут предусмотренный программой объем знаний. Знание основных ошибок при формировании первого впечатления о партнере по общению, умение преодолевать барьеры общения и регулировать позиции друг друга, представление о различных психотипах деловых партнеров, клиентов, коллег, руководителей, умение составлять успешные в деловых контактах рабочие группы и коллективы, овладение приемами влияния на партнеров по деловому взаимодействию разовьют тот коммуникативный опыт, который позволит стать успешным специалистом в профессиональной сфере деятельности и в общении с людьми.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет самостоятельной работы студентов путем знакомства с дополнительными источниками, нормативными актами и дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины. Особое внимание уделено ее прикладному характеру, развитию навыков самостоятельного применения теоретических знаний в практической деятельности.

Промежуточный контроль знаний студентов осуществляется на основе выполнения двух видов тестовых заданий (всего 108 и 90 вопросов), позволяющих определить уровень теоретических знаний студентов по каждому разделу изучаемой дисциплины; контрольной и практической работ, способствующих расширению и углублению знаний в области эффективной коммуникации, закреплению навыков самостоятельно работать с нормативной, научной и справочной литературой.

**Разработчик:**

Галактионова Н.В., ст. преподаватель РИУ

**Рецензент:**

Д.п.н., профессор Шиян Л.К., профессор РИУ

Утверждение рабочей программы учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	14.01.2011	Протокол № 1

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины

Уполномоченный орган (должностное лицо)	Дата принятия решения	№ документа
Ученый совет факультета управления	26.01.2012	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	17.01.2013	Протокол № 1
Ученый совет факультета управления	14.01.2014	Протокол № 1