


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета

факультета культуры и искусства
от «15» мая 2023 г., протокол №14/258



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина:	Технологии деловых коммуникаций в рекламе и связях с общественностью
Факультет	ФКИ
Наименование кафедры (ПЦК, отделения и др.):	Кафедра связей с общественностью рекламы и культурологии
Курс	2

Направление (специальность) 42.03.01. Реклама и связи с общественностью. Профиль:
Реклама и связи с общественностью в коммерческих и некоммерческих организациях
(код направления (специальности), полное наименование)

Дата введения в учебный процесс УлГУ: « 1 » 09 2023 г.


Форма обучения – очно-заочная

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол №__ от __ 20 __ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Аббревиатура кафедры (ПЦК, отделения и др.)	Ученая степень, звание
Андреева Ю.В.	СОРиК	к.пс.н.

СОГЛАСОВАНО	
Заведующий выпускающей кафедрой	
<u>А.К. Магомедов</u> / А.К. Магомедов /	ФИО
Подпись	«10» 05 2023 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Цель освоения дисциплины: освоение студентами технологий деловых коммуникаций в различных ситуациях делового официального общения, с субъектами всех уровней в т.ч. партнерами, в рамках делового протокола, с соблюдением этических норм, в соответствии с требованиями этикета. Дисциплина рассчитана на образование в области построения деловых отношений и принятия компетентных решений в сфере массовых коммуникаций для решения прикладных задач, связанных со связями с общественностью, рекламой, менеджментом.

Задачи освоения дисциплины:

- овладение знаниями в области теории общения, этики и психологии выстраивания деловых коммуникаций; навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере;
- выработка умений применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров;- ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации; -анализировать этические нарушения и приемы недобросовестных коммуникаций;
- научить применению информации о принципах, правилах и нормах продуктивных деловых коммуникаций в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами.
- сформировать представление о социально-психологических закономерностях и регуляторах деловых коммуникаций; культуре делового общения, в т.ч. в высшем учебном заведении.


2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в рекламе и связях с общественностью» относится к базовой части дисциплин учебного плана по направлению «Реклама и связи с общественностью».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в рекламе и связях с общественностью» является составляющей базовой обязательной части дисциплин социогуманитарного цикла, которая дает возможность расширения и углубления знаний, умений, навыков и компетенций, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин, позволяет обучающимся получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности (дисциплины: Управления конфликтами в массовых коммуникациях, Психология и педагогика, Социальная психология)

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:

В дальнейшем курс «Технологии деловых коммуникаций в рекламе и связях с общественностью» станет основой изучения протекания социальных процессов, функционирования коммуникационных технологий, а также особенностей групповых и личностных взаимодействий в рамках дисциплин: «Социология массовых коммуникаций», «Психология массовых коммуникаций», «Основы маркетинга», «Основы менеджмента», «Введение в медиаисследования и медиаизмерения», «Маркетинговые исследования и ситуационный анализ», «Основы интегрированных коммуникаций», «Планирование рекламных кампаний», «Планирование PR-кампаний», «Технологии имеджмейкинга», Поведение потребителей, Проектная деятельность, Профессионально-творческая практика, Научно-исследовательская работа, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:


Перечень формируемых компетенций в процессе освоения материала по дисциплине в соответствии с ФГОС ВО:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
УК 3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: особенности поведения разных групп людей в процессе взаимодействия и учитывать их; Уметь: устанавливать разные форматы взаимодействия, исходя из задач, стоящих перед командой; Владеть: методами планирования и регулирования последовательности собственных действий, исходя из своей роли в команде, руководствуясь интересами команды.
ОПК 4 - Способен отвечать на запросы и потребности общества и аудитории в профессиональной деятельности	Знать: основные концепции и направления современного предпринимательства, анализировать во взаимосвязи экономические явления, запросы и потребности общества и аудитории, использовать экономические знания в профессиональной деятельности; Уметь: отвечать на запросы общества и аудитории в профессиональной деятельности, учитывая все аспекты функционирования современных коммуникаций и их технологии, методы управления, реализации маркетинговых исследований, основы проектной деятельности и нормы права. Владеть: - навыками и методами применения различных средств коммуникаций на основе выявления, анализа и оценки запросов общества и аудитории.

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очно-заочная)			
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам		
		3	4	5
1	2	3	4	5
Контактная работа обучающихся с преподавателем	26	26		
Аудиторные занятия:				

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

лекции	8	8		
практические и семинарские занятия	18	18		
лабораторные работы (лабораторный практикум)				
Самостоятельная работа	82	82		
Текущий контроль (количество и вид: контр. работа, коллоквиум, реферат)		Практические работы, презентации, Эссе, реферат		
Курсовая работа				
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	36	Экзамен 36		
Всего часов по дисциплине	144	144		

** В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указывается количество часов работы ППС с обучающимися для проведения занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения*

Содержание дисциплины (модуля). Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения ___ Очно-заочная ___


Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		лекции	практические занятия, семинары	лабораторные работы	в т.ч. занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	
Тема 1. Общая характеристика уровней выстраивания процесса общения: перцепция, коммуникация, интеракция	12	2	2			8	Устный опрос,
Тема 2. Деловое общение как отдельный вид общения. Технологии делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы	10		2			8	Устный опрос
Тема 3. Вербальные средства деловой коммуникации	10		2			8	Устный опрос
Тема 4. Невербальные средства деловой коммуникации	10		2			8	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет				Форма			
Ф - Рабочая программа по дисциплине							
Тема 5. Виды деловых мероприятий и особенности применения коммуникационных технологий в них: конференции, бизнес-семинары, тренинги, выставки, презентации, приёмы, круглые столы.	14	2	2			10	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации
Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях: структура, разрешение. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.	10		2			8	Устный опрос, оценка работы в группе
Тема 7. Технологии устной коммуникации: речевой этикет, телефонный деловой разговор, особенности публичного выступления.	10	2				8	Устный опрос, проверка эссе
Тема 8. Технологии и этика письменных деловых коммуникаций. Общие представления, культурная специфика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет.	10	2				8	Устный опрос, проверка письменного практического задания, оценка выступления на круглом столе
Тема 9. Атрибуты деловых коммуникаций: визитная карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров.	10		2			8	Оценка выполнения практических заданий, оценка участия в групповой работе
Тема 10. Документация и документооборот в деловых коммуникациях. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны.	10		2			8	Устный опрос, выполнение практических заданий в группе, оценка участия в дискуссии реферат
Итого	108	8	18			82	

* 108+36 (контроль)= 144 часов

5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Общая характеристика уровней выстраивания процесса общения:
Форма А

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

перцепция, коммуникация, интеракция.

Общая характеристика процесса общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Общение как коммуникативный процесс. Обмен информацией, средства коммуникации, структура коммуникативного процесса. Невербальная коммуникация. Общение как перцептивный процесс, социальная перцепция. Эффекты межличностного восприятия. Атракция. Общение как взаимодействие. Понятие интеракции. Типы интеракций. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Тема 2. Деловое общение как отдельный вид общения. Технологии делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы.

Особенности делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы. Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Тема 3. Вербальные средства деловой коммуникации.

Понятие и специфика вербальной коммуникации. Язык как знаковая система. Семиотика как наука о знаках. Речевое общение. Функции речи. Речь как источник информации. Речевые средства коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и влияющие на взаимопонимание. Коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, культурные особенности. Официально-деловой стиль как основа вербальной деловой коммуникации. Умение слушать и слышать. Применение техник активного слушания: преимущества, недостатки, трудности практического использования.


Тема 4. Невербальные средства деловой коммуникации.

Визуальные средства невербальной коммуникации: кинесика и проксемика. Походка, поза, жесты, мимика, визуальный контакт. Язык мимики и жестов в деловой коммуникации. Понятие жестов и их классификация. Дистанция и конфигурация в пространстве. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Акустические средства невербальной коммуникации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Тактильные системы невербальных коммуникаций. Применение тактильных атрибутивных знаков в деловых коммуникациях. Ольфакторная система невербальной коммуникации. Правила применения запахов в деловых коммуникациях. Сознательное и бессознательное в невербальной коммуникации. Принцип конгруэнтности и проблема интерпретации невербальной информации. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения.

Тема 5. Виды деловых мероприятий: особенности применения коммуникационных технологий в них: конференции, бизнес-семинары, тренинги, выставки, презентации, приёмы, круглые столы.

Цели и назначение конференции, коммуникативная роль докладчика, формулировка тезисов, подведение итогов конференции. Локальная специфика проведения конференций,

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

распределенная конференция, преимущества и недостатки аудио и видео конференций. Принципы организации конференций: планирование места и времени, подбор конференц-зала, организация работы вспомогательного персонала, проведения кофе-брейков, размещение участников, организация транспортного обслуживания, разработка культурно-развлекательной программы.

Бизнес-семинар как интерактивное практическое учебное мероприятие. Обсуждение участниками тематических сообщений, докладов, рефератов. Формы бизнес-семинаров: открытая и корпоративная. Назначение открытого семинара. Специфика реализации корпоративного семинара для целей повышения квалификации персонала компании-организатора.

Понятие тренинга и его специфика в получении навыков и отработке актуальных поведенческих моделей. Виды тренингов. Понятие тренинговой сессии и тренинговой группы. Принципы работы тренинговых групп. Тренинги делового общения, тренинг продаж, поведенческий тренинг, тренинг чувствительности, ролевой тренинг, видеотренинг. Особенности организации и проведения тренинга.

Выставка как деловое мероприятие для демонстрации профессиональных достижений в области экономики, науки, техники, культуры, искусства и т.п. Особенности организации, подбор выставочных залов, определение продолжительности, оригинальные стенды-декорации, освещение в СМИ, наружной рекламе. Проведение внутренних деловых мероприятий в рамках выставки: конференции, семинары, мастер-классы, вечерние развлекательные программы.

Презентация как вид делового мероприятия. Представление общественности компании, продукта, услуги, новых достижений, итогов работы, выход на новый сегмент рынка. Комплексный подход в организации презентации. Оригинальный сценарий презентации.

Прием как форма совмещения внешних и внутренних коммуникаций организации.

Назначение и формат приемов.


Круглый стол как вид деловых коммуникаций для обсуждения идей, проблем, профессиональных ситуаций. Участники и их роли в круглом столе, специфика организации и приглашенные гости. Круглый стол в формате «разных мнений».

Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях: структура, разрешение. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.

Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, онфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. Особенности конфликтов с потребителями и заказчиками рекламной продукции. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.

Тема 7. Технологии устной коммуникации: речевой этикет, телефонный деловой разговор, особенности публичного выступления.

Основы устного общения: речевой этикет, особенности публичного выступления, презентация. Виды устных 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.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

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.

Тема 8. Технологии и этика письменных деловых коммуникаций. Общие представления, культурная специфика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет.

Этика письменного делового общения. Общие представления, национальные и культурные особенности, этика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет. Особенности официально-деловой речи. Правила оформления деловых посланий. Виды текстов деловых посланий. Актуальные проблемы кросс-культурного общения в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т.д. Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов. Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. Преимущества и недостатки использования телефакса, факс-модема, электронной почты.

Тема 9. Атрибуты деловых коммуникаций: визитная карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров.

Атрибуты делового общения: визитная карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.


Тема 10. Документация и документооборот в деловых коммуникациях. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны.

Документация и документооборот в деловом общении. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны. 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.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Преподавание дисциплины «Технологии деловых коммуникаций в РиСО» включает в себя следующие образовательные технологии:

- проведение практических занятий, связанных с отработкой навыков работы с литературой и информационными материалами;
- подготовка, публичные презентации и обсуждение докладов;

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

- проведение дискуссий, «круглого стола» в семинарских группах по итоговым занятиям разделов курса.

Тема 1-3. Общая характеристика уровней выстраивания процесса общения: перцепция, коммуникация, интеракция. Деловое общение как отдельный вид общения. Технологии делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы. Вербальные средства деловой коммуникации.

Вопросы к теме:


1. Охарактеризуйте процесс общения с точки зрения тех функций, которые он реализует. В чём заключается назначение каждой функции?
2. Теория социальной перцепции. Раскройте понятие социальной перцепции и охарактеризуйте основные механизмы социальной перцепции?
3. Проанализируйте эффекты формирования первого впечатления, покажите роль и значение эффектов первого впечатления в деловой коммуникации.
4. Охарактеризуйте деловую коммуникацию как вид общения, в чем отличия деловой коммуникации от неформализованного общения?
5. Раскройте назначение «смол толк» и назовите правила её ведения.
6. Какова роль коммуникатора и реципиента при обмене информацией? Покажите особенности работы коммуникационных барьеров в деловой коммуникации.
7. Какие формы интеракции Вам известны? Охарактеризуйте формы сотрудничества, уклонения от взаимодействия и одностороннего содействия.
8. Раскройте основные принципы теории обмена Дж.К. Хоманса, что значит принцип дистрибутивной справедливости?
9. Раскройте основные принципы теории управления впечатлениями И. Гофмана, поясните, в чём заключается назначение «драматического спектакля» в его понимании?

Практическое задание для дискуссий на занятиях по темам 1-3:

- Подготовьте как можно более полный, всесторонний, развернутый, обоснованный ответ и структурированный ответ, содержащий убедительную аргументацию на вопрос: «В чём заключается значение и польза деловых коммуникаций для специалистов в сфере рекламы и связей с общественностью?»
- «Примеры коммуникационных успехов и провалов». Подготовьте как можно более полный, развернутый и обоснованный ответ, содержащий примеры коммуникационных успехов и провалов, которые имели место в мировой истории и общественной жизни (не менее трёх случаев).
- «Психология вербального коммуникативного конструирования: применение «сильных» коммуникативных конструкций гениальными рекламистами». Подготовьте как можно более полный, развернутый ответ, содержащий примеры рекламных образцов печатной или видео-продукции, в слоганах которой, на Ваш взгляд, были применены «сильные» речевые конструкции (не менее трёх примеров). Аргументируйте свой ответ.

Тема 4. Невербальные средства деловой коммуникации.

Вопросы к теме:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

1. Какие жесты в разных культурах имеют сходное и различное значение?
2. Каковы гипотетические возможности управления невербальным поведением партнёра по общению?
3. Каковы правила «рассадки» участников переговоров с точки зрения принципов пространственной конфигурации?
4. Каковы правила тактильной и ольфакторной коммуникации в деловом общении?
5. Возможно ли «подделать» невербальный язык?

Презентация: «Говорящее тело».

Практическое задание для подготовки презентаций:

выберите любые видеоролики, размещенных на ю-туб в свободном доступе, не знакомые Вам ранее и содержащие случаи взаимодействия двух и более людей. Можно взять один яркий ролик или сделать подборку видеоматериала – на ваше усмотрение. Общее время видеоролика не должно превышать 10-ти минут. Не включая звуковое сопровождение роликов, проанализируйте невербальные сигналы мимики, жестов, поз героев видеосюжетов и напишите свой сценарий их вербального (речевого) взаимодействия. Сопоставьте свой сценарий и «озвучку» в выбранных вами роликах. Проанализируйте случаи совпадения и расогласования: с чем, на ваш взгляд, связано то, что Вы «угадали» или ошиблись? На основе проведенного анализа невербальных средств коммуникации, которые использовали герои видеоматериалов, подготовьте презентацию, содержащую выводы о причинах совпадения или расогласования вербальных и невербальных коммуникационных средств.

Тема 5. Виды деловых мероприятий: особенности применения коммуникационных технологий в них: конференции, бизнес-семинары, тренинги, выставки, презентации, приёмы, деловые встречи, совещания, переговоры, круглые столы.


Вопросы к теме:

1. Каковы особенности применения коммуникационных технологий для выступления на конференции?
2. В чём особенности применения коммуникационных технологий в ходе подготовки к бизнес-семинарам?
3. Каковы особенности применения коммуникационных технологий в тренингах?
4. В чём особенности применения коммуникационных технологий для выставочной деятельности?
5. Какие особенности коммуникационных технологий следует учитывать при презентациях?
6. Какие особенности коммуникационных технологий нужно учитывать в случае организации приёма?
7. В чём особенности применения коммуникационных технологий при проведении круглого стола?

Презентации: Коммуникационные технологии в деловых мероприятиях.

Практическое задание:

на примере своего собственного опыта участия в каком-либо деловом мероприятии (например, в Дне открытых дверей, тренинге, выставке, конференции – можно выбрать любое из тех мероприятий, в которых Вы участвовали в УлГУ) дайте оценку тем коммуникационным технологиям, которые были применены.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях: структура, разрешение. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.

Вопросы к теме:

1. В чем суть управления конфликтом в случае деловых коммуникаций?
2. Каковы стадии управления конфликтом? Охарактеризуйте их.
3. Верно ли суждение: «Конфликт легче предупредить, чем разрешить». Сформулируйте правила профилактики конфликта в деловой среде.
4. Охарактеризуйте процесс диагностики конфликтов. Какова роль диагностики конфликта в работе менеджера?
5. В чем отличие научного прогнозирования конфликта от его обыденного предвидения?
6. Дайте характеристику процесса регулирования конфликтов. Покажите своеобразие урегулирования в зависимости от типа конфликта.
7. Какие формы завершения конфликта можно считать эффективными?

Практическое задание.

В группах на примерах своих конфликтных ситуаций проанализируйте, обоснуйте эффективность выбранных стратегий и/или проиграйте ситуацию деловых переговоров, используйте стратегии медиаторства, как способов регулирования конфликта. Цель групповой работы: отработка психологических приемов урегулирования конфликтов в деловой среде.

Тема 7. Технологии устной коммуникации: речевой этикет, телефонный деловой разговор, особенности публичного выступления и презентации.

Вопросы к теме:

1. Дайте общую характеристику правилам речевого этикета.
2. Какие типы устных форм делового взаимодействия вам известны? Приведите их примеры.
3. Какие типы деловых бесед вам известны? Дайте их краткую характеристику.
4. Каковы правила ведения деловой полемики?
5. Как поддерживать конструктивный психологический климат во время переговоров?


Индивидуальная практическая работа: Анализ деловых устных коммуникаций героев фильма «День выборов» (реж. О. Фомин, 2007 г.). Задание: на основе просмотра фильма выявить типичные форматы устной коммуникации, которые практикуют герои именно в процессе в деловых ситуациях. Описать один наиболее яркий случай – на ваш выбор. Подготовить эссе на тему: «Деловые мероприятия «между делом»».

Результаты индивидуальной работы обсуждаются в ходе групповой дискуссии. Тема дискуссии: «Выстраивание устных деловых коммуникаций, когда все вокруг «свои»».

Тема 8. Технологии и этика письменных деловых коммуникаций. Общие представления, культурная специфика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет.

Вопросы к теме:

1. Какие этические принципы в письменной деловой коммуникации вам известны?
2. Какие правила виртуального этикета вам известны? Особенности

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

- деловых интернет-коммуникации посредством форумов, сайтов, социальных сетей и в личной электронной переписке.
3. Выделите особенности официально-деловой речи, имеющие особенную значимость в письменных деловых коммуникациях?
 4. Какие правила оформления деловых посланий вам известны?
 5. Каковы возможные последствия культурного и языкового недопонимания в области письменных деловых коммуникаций?
 6. Правила поддержания письменных деловых контактов с деловыми партнёрами из разных стран?
 7. В чем преимущества деловых коммуникаций посредством новых электронных средств и распространения цифровых технологий?
 8. Особенности и правила электронной деловой переписки. Какие типы электронных писем вам известны?

Практические задания.

1. Подготовьте проект делового письма-приглашения на конференцию для рассылки иностранным деловым партнёрам.

2. Составьте проект электронного письма своему научному руководителю. Ваша Цель – изменить тему курсовой работы, которую вы вместе с руководителем обсуждали в уже течение двух консультаций и наконец, пришли к договоренности, относительно её формулировки.

Круглый стол на тему: «Коммуникационные технологии «троллинга» и «эльфинга» в социальных сетях»

Тема 9. Атрибуты деловых коммуникаций: визитная карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров.

Вопросы к теме:

1. В чем назначение деловой атрибутики?
2. Принципы дизайна визитной карточки.
3. Выбор и преподнесения сувенирной продукции в деловой среде.
4. Правила выбора и преподнесения подарков в деловой среде.
5. Этикет получения деловых подарков.

Практическое задание 1 «Технологии визуализации делового статуса с помощью деловой атрибутики»:

в процессе групповой работы:


- ознакомьтесь несколькими видами визиток, полученными от преподавателя;
- рассмотрите предложенные образцы визиток в перспективе их использования руководителем организации, начальником отдела маркетинга, руководителем департамента коммуникации;
- выберите из образцов визиток, те которые вы находите наиболее удачными для этих лиц, объясните, с чем связан ваш выбор.

Практическое задание 2 «Разработка механизма этичного отказа в деловой среде»:

в процессе групповой работы:

- проанализируйте *предложенные* преподавателем *ситуации*
- разработайте релевантный механизм отказа по каждому случаю
- по каждой ситуации подготовьте конструктивные предложения.

Цель практических занятий 1 и 2: закрепить знания по основам делового этикета; развитие эстетического вкуса и профессиональной чувствительности в сфере подбора деловой атрибутики; формирование умений принимать оптимальные решения в случае

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

возникновения противоречивых ситуаций в деловой среде.

Тема 10. Документация и документооборот в деловых коммуникациях. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны.

Вопросы к теме:

1. Дайте общую характеристику принципов организации документооборота.
2. Понятие коммерческой тайны.
3. Виды служебных документов: правила составления.
4. Принципы составления запроса в коммерческую организацию.
5. Как написать письмо-благодарность деловому партнёру.
6. Правила составления информационных писем о проведении мероприятий.

Практическое задание:

Работа в группах. Группа 1 «Маркетологи» – составляет проект запроса в стороннюю коммерческую организацию с целью получения разрешения для проведения анкетного опроса среди её сотрудников. Группа 2 «НКО-шники» - составляет проект письма-благодарности сторонней некоммерческой организации, которая помогла с организацией благотворительного мероприятия в другом городе. Группа 3 «Администраторы» - составляет проект информационного письма о проведении конференции, организаторами которой выступает их компания.


Дискуссия на тему: «Промышленный шпионаж и этические вопросы соблюдения коммерческой тайны».

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ (ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ)

Не предусмотрено по учебному плану.

8. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Культурные и субкультурные особенности деловых коммуникаций
2. Индивидуальные деловые стили: возможности и ограничения
3. Интернет-культура и новые формы деловых контактов
4. Пути повышения эффективности деловой коммуникации.
5. Особенности коммуникационной технологии «Small talk».
6. Особенности «жестких» переговоров, пути эффективной работы против «жесткого» переговорщика.
7. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
8. Специфика выступления в контексте политической борьбы.
9. Специфика выступления в ситуации работы со СМИ.
10. Роль дискуссии в деловых коммуникациях
11. Культура деловой речи.
12. Культурные особенности невербальных коммуникационных средств.
13. Убеждающее воздействие и формирование «базы влияния».
14. Убеждающее воздействие и его основные стратегии: давление, притяжение, дистанцирование.
15. Официально-деловой стиль речи и его особенности.
16. Принципы ясности и лаконичности в деловой коммуникации.
17. Технологии кадровых бесед.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

18. Переговорные технологии, значимые для получения рекламного заказа.
19. Манипулирование в деловых коммуникациях: позитивные и негативные эффекты
20. Психологические аспекты, важные для подготовки к публичному выступлению.


9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Общие положения


Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих:

- работа с текстами: учебниками, материалами лекций, дополнительной литературой, в том числе материалами Интернета;
- подготовка докладов, презентаций, написание реферата;
- участие в работе на семинарах;
- подготовка к экзамену и пр.

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Объем в часах	Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>)
Тема 1. Общая характеристика уровней выстраивания процесса общения: перцепция, коммуникация, интеракция	Подготовка к семинарскому занятию Подготовка к дискуссии	8	Устный опрос
Тема 2. Деловое общение как	Подготовка к	8	Устный опрос

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

отдельный вид общения. Технологии делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы	семинарскому занятию Подготовка к дискуссии		
Тема 3. Вербальные средства деловой коммуникации	Подготовка к семинарскому занятию Подготовка к дискуссии	8	Устный опрос
Тема 4. Невербальные средства деловой коммуникации	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка презентации	8	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации
Тема 5. Виды деловых мероприятий: особенности применения коммуникационных технологий в них: конференции, бизнес-семинары, тренинги, выставки, презентации, приёмы, деловые встречи, совещания, переговоры, круглые столы.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка презентации	10	Устный опрос, практическое задание, подготовка презентации
Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях: структура, разрешение. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практического задания Подготовка к работе в группах	8	Устный опрос, оценка работы в группе
Тема 7. Технологии устной коммуникации: речевой этикет, телефонный деловой разговор, особенности публичного выступления.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение индивидуального практического задания Написание эссе Подготовка к дискуссии	8	Устный опрос, проверка эссе
Тема 8. Технологии и этика письменных деловых коммуникаций. Общие представления, культурная специфика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Подготовка выступления на «круглом столе»	8	Устный опрос, проверка письменного практического задания, оценка выступления на круглом столе
Тема 9. Атрибуты деловых коммуникаций: визитная	Подготовка к семинарскому занятию	8	Оценка выполнения

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров.	занятию Выполнение практических заданий Работа в группах Подготовка к контрольной работе		практических заданий, оценка участия в групповой работе
Тема 10. Документация и документооборот в деловых коммуникациях. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны.	Подготовка к семинарскому занятию Выполнение практических заданий Подготовка к дискуссии	8	Устный опрос, выполнение практических заданий в группе, оценка участия в дискуссии

9.2 Организация самостоятельной работы: подготовка к контролю знаний

Основные формы контроля знаний по самостоятельной внеаудиторной работе студента - это опрос, практическое задание, доклад, презентация, реферат, эссе, контрольная работа, экзамен.


Опрос на семинарских занятиях преследует цель закрепления лекционного материала, более глубокого изучения отдельных тем курса, развития практических навыков работы с источниками и дополнительным материалом, выработки умения применять теоретические знания к конкретным обстоятельствам. Требования: для подготовки к устному ответу (опросу на семинаре) студенты должны ориентироваться на контрольные вопросы, которые изложены в программе курса. При этом наряду с лекционным материалом они должны использовать как учебный, так и дополнительный материал, соответствующей тематики. Устный опрос используется для контроля усвоения пройденной темы. Некоторые вопросы носят дискуссионный характер. Это позволяет отследить не только степень усвоения темы, но также и способность студентов рассуждать самостоятельно.

Практическое задание. Практические задания по данному курсу связано с отработкой практических навыков применения теоретических знаний по ряду вопросов и последующих устных ответов на семинаре; с закреплением практических навыков конструктивного поведения на материалах упражнений, а также в связи с подготовкой к групповой работе на семинаре. Задача студента сводится к:

1. внимательному прочтению практического задания и уяснению его сути;
2. ознакомлению с соответствующими источниками информации (текстом лекции, рекомендуемой литературой, дополнительными материалами и т.д.);
3. реализации задания и фиксации полученного результата в рабочей тетради и/или в электронном формате.

Доклад - это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. За отведенное время студент должен изложить основные результаты проделанной работы. Целесообразно построить доклад по следующему плану:

1. Наименование выбранной темы исследования (проекта, реферата) и ее актуальность.
2. Четкая формулировка цели и задач работы.
3. Анализ состояния вопроса в данной области.
4. Критический анализ литературных источников, выявление проблемы.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

5. Результаты исследований (количественные оценки и сопоставления).
6. Выводы из проделанной работы.
7. Полученный эффект и практическая значимость работы.

Качество доклада при защите реферата оценивается по основным показателям: соответствие содержания доклада содержанию работы; выделение основной мысли работы; качество изложения материала.

Презентация. Это представление выступление по определенной теме с использованием мультимедийных средств. Общее время выступления – не превышает 15 минут. Презентация представляет собой набор слайдов, который хранится в файле специального формата с расширением РР. Термин «презентация» связывают, прежде всего, с информационными функциями изображений и визуализации материала.

В рамках курса студенты готовят несколько мультимедийных компьютерных презентаций, предполагающих:


- динамический синтез текста, изображения, звука;
- яркие и доходчивые образы;
- современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом.

Требования к подготовке презентации:

- последовательность изложения материала
- преподнесение материала в виде конспекта: презентация — это не только то, что видит и слышит аудитория, но и заметки для выступающего: о чем не забыть, как расставить акценты
- использование мультимедийных эффектов: элементов анимации, аудио- и видеофрагментов
- рекомендуется подготовка в программе PowerPoint (для студентов, незнакомых с данной программой - помощь в подготовке – см. Шафрин Ю.А. Информационные технологии : В 2 ч.; Ч. 2. Офисная технология и информационные системы. — М. : Лаборатория базовых знаний, 2001. — 336 с.)

Этапы работы над презентацией:

1. Подготовка. В общем виде этапы первоначальной подготовки выглядят так. Определение содержания презентации, тематика, целевое и зрительское (читательское) назначение. Определение условий, которые помогут обеспечить работу над презентацией. Изучение теоретического материала по технологии компьютерной презентации.
2. Разработка структуры презентации и определение механизма работы над ней. Работая над созданием презентации, следует помнить об интересах той категории пользователей, которой она адресована, а также о том какие цели вы ставите и решаете в процессе работы. В зависимости от этого выстраивается зрительный ряд. Сначала можно зафиксировать весь ход работы с помощью ручки и бумаги.
3. Тщательно обдумайте и распишите содержание презентации.
4. Решите мультимедийную часть презентации: количество слайдов, графических изображений, иллюстраций, ссылок на литературу и интернет-ресурсы, звуковых файлов, видеороликов и т.д. Обдумывая содержание презентации, опишите структуру, в которую вы будете вносить дополнение в процессе работы.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Например: Главную информацию — в начало. Тезис слайда — в заголовок. Анимация — не развлечение, а метод передачи информации. Также это средство привлечения и удержания внимания. Трансформация одного слайда в другой позволяет не терять логику визуального рассказа. Если что-то устроено просто, рисовать надо еще проще и т.д.

Реферат – письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Общий объем реферата, включая титульный лист, приложения и библиографию от 10 до 20 страниц. Кегль 12, TNR, интервал 1,5. Структура реферата:


1. Вступление. Во вступлении обосновывается выбор темы, могут быть даны исходные реферируемые данные, раскрывается проблематика выбранной темы.
2. Основная часть. Содержание реферируемого текста, приводятся и аргументируются основные тезисы.
3. Вывод. Делается общий вывод по проблеме, заявленной в реферате.

Реферат должен отвечать следующим требованиям:

1. Текст должен читаться легко. При чтении не должно возникать проблем с пониманием слов и выражений автора. Научные термины и аббревиатуры необходимо пояснять. Для слов, написанных на иностранном языке, обязательно дать перевод на русский язык.
2. Для рефератов характерна особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определённая объективность изложения материала. Всё это связано не со скудостью лексики автора, а со своеобразием языка рефератов (в особенности узкоспециализированной направленности, где преобладают жаргонизмы, специфические термины и обороты). Текст должен быть выдержан в научно-публицистическом стиле.
3. В реферате обязательно должны быть ссылки на источники, откуда получена информация. Рисунки и таблицы должны быть пронумерованы, иметь подпись (название).
4. План реферата. Традиционно реферат содержит в себе следующие части:

- Титульный лист
- Содержание.
- Введение.
- Основная часть.
- Заключение или выводы.
- Список использованных источников.

Содержание представляет собой план работы. План должен быть простым и понятным. Это поможет сохранить логичность и последовательность раскрытия темы. В содержании необходимо перечислить названия всех разделов и пунктов реферата. Для каждого раздела указывается номер страницы. Разделы и пункты нумеруются арабскими цифрами (1, 1.1, ...2, 2.1, 2.2, ...). Вступление и заключение не нумеруются. В конце названия разделов и пунктов точка не ставится. Примерное содержание каждого пункта должно быть ясным из его названия. Введение в реферате должно кратко знакомить читателя с темой. Объем – не должно более двух-трех страниц. Здесь определяется круг вопросов, на которые должен ответить реферат. Попытайтесь ответить на вопрос: «В чем актуальность и значимость темы?» Во введении характеризуется актуальность рассматриваемой в реферате проблемы, приводятся основные понятия, производится презентация основных разделов реферата. Разделы основной части komponуются в зависимости от специфики темы реферата. Структура реферата в целом, а также отдельных его частей может быть построена по дедуктивному, индуктивному, спиральному или хронологическому принципам. В заключении приводятся выводы по ранее изложенному материалу, перспективы развития

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

объектов и явлений, рассмотренных в данной теме, отражается свое отношение к рассмотренным вопросам.

В реферате не следует затрагивать слишком широкий круг вопросов. В случае широкой темы нужно выбрать наиболее важные направления работы, и оговорить этот выбор во введении (дать пояснения почему они выбраны).

В основной части нужно будет раскрыть только избранную сторону темы. Тем самым можно уберечься от размытости и неопределенности в реферате. Основная часть работы освещает поднятые во введении вопросы, содержит в себе рассуждения, аргументы, примеры и так далее. Все существенное содержание работы должно быть изложено в основной части. Основная часть реферата может состоять из нескольких пунктов. Первый пункт основной части – обобщенная информация, касающаяся темы реферата, например, историческая справка. Все последующие параграфы – это наиболее значимые детали основной темы. Каждой составляющей можно дать отдельную характеристику, показать ее уникальность, отличительные черты. При делении на пункты старайтесь делать их примерно одинаковыми по размеру. Важно соблюдать баланс. Если первый пункт занимает четыре страницы работы, а второй и третий только по одной, это говорит о недостаточной проработанности плана.


Основная часть может быть построена по дедуктивному, индуктивному, спиральному или хронологическому принципам.

Заключение не содержит новой информации. В нем повторяются выводы, вытекающие из содержания работы. Заключение в реферате - это ответы на вопросы, которые поставлены во введении. Если были написаны краткие выводы по каждому пункту в основной части, их можно повторить. Не лишним в заключении будет собственное мнение о выводах, полученных в процессе работы над рефератом. Последний пункт любого реферата – список использованных источников. Чтобы написать хороший реферат, нужно подобрать и прочитать различные издания, содержащие информацию об интересующих вопросах. Рекомендуется использовать от четырех до десяти источников. Обязательно использование печатных источников. Допускается использование авторизированных ресурсов Интернета. Заимствованный текст рекомендуется приводиться в кавычках с последующим указанием на номер источника из использованного списка. В списке указывают все книги, журналы, газеты или электронные издания, которые были использованы для написания работы. Необходимо указать автора каждого источника, название, год издания, количество страниц. Для электронных изданий указывают ссылку на страницу в Интернете. Использованные источники располагают в порядке их первого упоминания в тексте реферата. Библиографический список оформляется в соответствии с установленными требованиями.

Эссе. Жанр эссе отличается от реферирования источников и литературы. Существует ряд основных признаков эссе:

- тема побуждает к размышлению, настраивает на диалог читателя и автора, содержит вопрос, проблему;
- суть проблемы излагается подробно;
- при этом используются конфликтологические категории и инструментарий данной дисциплины, соответствующая терминология;
- проводится анализ проблемы (темы эссе) с необходимыми примерами;
- выводы обобщают авторскую позицию, дают о ней полное представление.

Таким образом, чтобы написать эссе, нужно отразить собственную точку зрения, поставить и раскрыть проблему, сделать это обоснованно, опираясь на анализ и факты, избегая

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		


больших описательных фрагментов. Тест эссе должен быть убедительным, но не настаивает на бесспорности суждений.

Необходимые части эссе и их последовательность определяют смысловую структуру и определённую последовательность изложения мыслей:

1. Титульный лист (содержит название, имя автора, наименование дисциплины).
2. Введение. В нём следует выразить суть, обосновать выбор конкретной темы, сформулировать проблемный вопрос, для ответа на который и начато исследование.
3. Основная часть. Здесь нужно изложить основные вопросы, провести анализ, обосновать разные позиции и аргументы по данной проблеме. Анализ проводят на основе категорий, соответствующих специфике темы, например: часть – целое, изменчивое – стабильное, причина – следствие. Информацию и аргументы лучше всего структурировать с помощью использования подзаголовков, разделения текста на смысловые абзацы. Один параграф может включать в себя только одно утверждение. Важно соблюдать логическую последовательность.
4. Заключение. В последней части эссе необходимо подкрепить суть всего написанного ранее, внести нужные пояснения, сделать обобщения и выводы, аргументировать их. Иногда включают в окончание эссе указание на применение результатов. Используются цитаты, повторения, иллюстрации. Эффективно утверждение впечатляющего характера. Можно указать на перспективность темы, её связь с другими серьёзными и актуальными проблемами.

Рекомендации по подготовке и написанию эссе:

1. Начать стоит со сбора информации, которая поможет более глубоко разобраться в теме, вникнуть в её нюансы, избежать поверхностных толкований. Даже если проблема покажется достаточно знакомой, стоит вновь просмотреть материалы и поискать новые.
2. После того как все сведения уже освоены, нужно уделить время размышлениям над проблемой. Хорошо воспользоваться собственным жизненным опытом, вспомнить личные впечатления, важно сложить свой взгляд на конкретную тему. Желательно свести к минимуму использование общих штампов, не несущих смысловой нагрузки фраз. При обдумывании эссе надо помнить – в процессе написания обязательно понадобятся аргументация, примеры, аналогии. Текст должен отражать точку зрения автора и быть убедительным.
3. Далее - составляют план эссе. Необходима последовательность и логичность структуры, гармонично оформляющей смысл произведения. Желательно заранее определить примерный размер и количество абзацев, частей текста, придумать подзаголовки.
4. Лучше начать сразу с главного, так будет проще писать текст: обозначьте 2-3 основные мысли. Вступление, нужные переходы и связки можно легко дополнить потом, а самым сложным чаще бывает именно начало создания текста.
5. При написании основной части важно грамотно излагать мысли, не забывать о средствах выразительности. Потребуется факты и доказательства, яркие описания. Хорошо воспользоваться средствами привлечения читательского внимания: неожиданный переход, юмор, цитата, риторический вопрос, необычная идея или факт.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

В заключении оформляются выводы, аргументируют позицию, дают концентрированный результат анализа.

6. Именно после написания основной и заключительной частей рекомендуется приступить к оформлению вступления. Перед этим надо прочитать текст, освежить в памяти все основные позиции, в том же стиле и направлении выполнить вступительную часть. Назначение вступительной части – вызвать у читателя желание продолжить знакомство с эссе. При этом вступление должно действительно соответствовать тексту в целом, быть с ним органично связано.
7. На заключительном этапе необходимо тщательно проверить весь текст на ошибки, выявить смысловые и структурные недочёты и несообразности, устранить их. Нужно перечитать эссе и постараться оценить его с точки зрения читателя: интересно ли оно, вызывает ли желание подумать, вступить в диалог. Хороший способ – дать произведению какое-то время «полежать», вернуться к нему через несколько часов или дней.
8. Рекомендуемый объем эссе 6-12 страниц, кегль 12, TNR, интервал 1,5.

При работе над эссе важно помнить, что:

- Эссе должно содержать проблему или/и ключевой вопрос, собственный основной тезис (или несколько тезисов), аргументацию к ним и авторскую позицию. Между ними должно быть соответствие.
- Эссе должно строиться как рассуждение, имеющее свою логику, т.е. начало, развитие и выводы.
- Эссе не должно быть пересказом. При работе с источниками необходимо использовать только те, которые нужны для развития вашего рассуждения, и поддерживать дистанцию по отношению к ним.
- Эссе должно быть целостным и не отклоняться от темы. Все фрагменты, не относящиеся к теме, не рассматриваются преподавателем как часть эссе.

Контрольная работа. Предполагает закрепление основных теоретических концепций и практических механизмов по разрешению и урегулированию конфликтов разного вида. В течение учебного курса проводится одна контрольная работа. Её результаты обсуждаются на следующем семинарском занятии, что для студентов является эффективным способом повышения качества освоения дисциплины. Контрольная работа проводится на тему «Теоретические основания технологий деловых коммуникаций».

Экзамен - это форма проверки знаний и навыков, полученных на практических и семинарских занятиях.

Вопросы для самопроверки


Тема 1. Общая характеристика уровней выстраивания процесса общения: перцепция, коммуникация, интеракция

Вопросы

1. Охарактеризуйте роль функции перцепции в процессе общения.
2. Охарактеризуйте роль коммуникативной функции в общении.
3. Охарактеризуйте роль интерактивной функции процесса общения.

Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия в дискуссии по теме: «В чём заключается значение и польза деловых коммуникаций для специалистов в сфере рекламы и связей с общественностью?»

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

Тема 2. Деловое общение как отдельный вид общения. Технологии делового общения: виды, формы, функции, стили, их правила и нормы.

Вопросы

1. В чем существенная особенность делового общения и его отличие от всех прочих видов общения?
2. Какие стили деловой коммуникации вам известны?
3. Каковы основные правила и нормы деловой коммуникации?

Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия в дискуссии по теме: «Примеры коммуникационных успехов и провалов»

Тема 3. Вербальные средства деловой коммуникации

Вопросы

1. Какие вербальные средства деловых коммуникаций вам известны?
2. Какие виды слушания собеседника вам известны и какие из них предпочтительнее использовать в деловых коммуникациях?

Домашнее задание: подготовка докладов для выступления на семинаре.

Выполнение практического задания для участия в дискуссии по теме: «Психология вербального коммуникативного конструирования: применение «сильных» коммуникативных конструкций гениальными рекламистами».

Тема 4. Невербальные средства деловой коммуникации.

Вопросы

1. Какие жесты в разных культурах имеют сходное и различное значение?
2. Каковы гипотетические возможности управления невербальным поведением партнёра по общению?
3. Каковы правила «рассадки» участников переговоров с точки зрения принципов пространственной конфигурации?
4. Каковы правила тактильной и ольфакторной коммуникации в деловом общении?
5. Возможно ли «подделать» невербальный язык?

Домашнее задание: подготовка презентации/выступления «Говорящее тело».


Практическое задание для подготовки презентаций:

выберите любые видеоролики, размещенных на ю-туб в свободном доступе, не знакомые Вам ранее и содержащие случаи взаимодействия двух и более людей. Можно взять один яркий ролик или сделать подборку видеоматериала – на ваше усмотрение. Общее время видеоролика не должно превышать 10-ти минут. Не включая звуковое сопровождение роликов, проанализируйте невербальные сигналы мимики, жестов, поз героев видеосюжетов и напишите свой сценарий их вербального (речевого) взаимодействия. Сопоставьте свой сценарий и «озвучку» в выбранных вами роликах. Проанализируйте случаи совпадения и рассогласования: с чем, на ваш взгляд, связано то, что Вы «угадали» или ошиблись? На основе проведенного анализа невербальных средств коммуникации, которые использовали герои видеоматериалов, подготовьте презентацию, содержащую выводы о причинах совпадения или рассогласования вербальных и невербальных коммуникационных средств.

Тема 5. Виды деловых мероприятий: особенности применения коммуникационных технологий в них: конференции, бизнес-семинары, тренинги, выставки, презентации, приёмы, деловые встречи, совещания, переговоры, круглые столы

Вопросы

1. Каковы особенности применения коммуникационных технологий для

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

выступления на конференции?

2. В чём особенности применения коммуникационных технологий в ходе подготовки к бизнес-семинарам?
3. Каковы особенности применения коммуникационных технологий в тренингах?
4. В чём особенности применения коммуникационных технологий для выставочной деятельности?
5. Какие особенности коммуникационных технологий следует учитывать при презентациях?
6. Какие особенности коммуникационных технологий нужно учитывать в случае организации приёма?
7. В чём особенности применения коммуникационных технологий при проведении круглого стола?

Домашнее задание: Коммуникационные технологии в деловых мероприятиях.

Практическое задание:

на примере своего собственного опыта участия в каком-либо деловом мероприятии (например, в Дне открытых дверей, тренинге, выставке, конференции – можно выбрать любое из тех мероприятий, в которых Вы участвовали в УлГУ) дайте оценку тем коммуникационным технологиям, которые были применены

Тема 6. Конфликты в деловых коммуникациях: структура, разрешение. Понятия стресса и дистресса, способы регулирования.

Вопросы:


1. Опишите структуру межличностного конфликта в деловой сфере.
2. В чем суть управления конфликтом в случае деловых коммуникаций?
3. Каковы стадии управления конфликтом? Охарактеризуйте их.
4. Верно ли суждение: «Конфликт легче предупредить, чем разрешить». Сформулируйте правила профилактики конфликта в деловой среде.
5. Охарактеризуйте процесс диагностики конфликтов. Какова роль диагностики конфликта в работе менеджера?
6. В чем отличие научного прогнозирования конфликта от его обыденного предвидения?
7. Дайте характеристику процесса регулирования конфликтов. Покажите своеобразие урегулирования в зависимости от типа конфликта.
8. Какие формы завершения конфликта можно считать эффективными?
9. Какие способы саморегулирования психологического стрессового состояния вам известны?

Домашнее задание: выполнить практическое задание для работы в группах на семинарских занятиях. На примерах своих конфликтных ситуаций проанализируйте, обоснуйте эффективность выбранных стратегий и/или проиграйте ситуацию деловых переговоров, используйте стратегии медиаторства, как способов регулирования конфликта. Цель: отработка психологических приемов урегулирования конфликтов в деловой среде.

Тема 7. Технологии устной коммуникации: речевой этикет, телефонный деловой разговор, особенности публичного выступления и презентации.

Вопросы:

1. Дайте общую характеристику правилам речевого этикета.
2. Какие типы устных форм делового взаимодействия вам известны? Приведите их примеры.
3. Какие типы деловых бесед вам известны? Дайте их краткую характеристику.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине		

4. Каковы правила ведения деловой полемики?

5. Как поддерживать конструктивный психологический климат во время переговоров?

Домашнее задание: выполнить индивидуальную практическую работу по анализу деловых устных коммуникаций героев фильма «День выборов» (реж. О. Фомин, 2007 г.). На основе просмотра фильма выявить типичные форматы устной коммуникации, которые практикуют герои именно в деловых ситуациях. Описать один наиболее яркий случай – наваш выбор. И подготовить эссе на тему: «Деловые мероприятия «между делом»». Цель: на основе просмотра фильма выявить эффективные коммуникативные технологии и типичные ошибки деловых мероприятий, которые помогают и мешают героям поддерживать адекватные деловые коммуникации. Подготовиться к групповой дискуссии и обсуждению на семинарском занятии. Тема дискуссии: «Выстраивание устных деловых коммуникаций, когда все вокруг «свои»».

Тема 8. Технологии и этика письменных деловых коммуникаций. Общие представления, культурная специфика дистанционной письменной коммуникации, Интернет-этикет.

Вопросы:

1. Какие этические принципы в письменной деловой коммуникации вам известны?
2. Какие правила виртуального этикета вам известны? Особенности деловых интернет-коммуникации посредством форумов, сайтов, социальных сетей и в личной электронной переписке.
3. Выделите особенности официально-деловой речи, имеющие особенную значимость в письменных деловых коммуникациях?
4. Какие правила оформления деловых посланий вам известны?
5. Каковы возможные последствия культурного и языкового недопонимания в области письменных деловых коммуникаций?
6. Правила поддержания письменных деловых контактов с деловыми партнёрами из разных стран?
7. В чем преимущества деловых коммуникаций посредством новых электронных средств и распространения цифровых технологий?
8. Особенности и правила электронной деловой переписки. Какие типы электронных писем вам известны?

Домашнее задание:

1. Подготовьте проект делового письма-приглашения на конференцию для рассылки иностранным деловым партнёрам.

2. Составьте проект электронного письма своему научному руководителю. Ваша Цель – изменить тему курсовой работы, которую вы, вместе с руководителем, обсуждали в течение двух консультаций подряд и наконец, пришли к договоренности, относительно её формулировки.

Тема 9. Атрибуты деловых коммуникаций: визитная карточка, сувениры и подарки в деловой среде; этикет деловой встречи, проведения переговоров.

Вопросы:

1. В чем назначение деловой атрибутики?
2. Принципы дизайна визитной карточки.
3. Выбор и преподнесения сувенирной продукции в деловой среде.
4. Правила выбора и преподнесения подарков в деловой среде.
5. Этикет получения деловых подарков.


Домашнее задание: подготовиться к работе на семинаре и участию в выполнении группового практического задания по темам: «Технологии визуализации делового статуса с помощью деловой атрибутики» и «Разработка механизма этичного отказа в деловой среде». Цель заданий: закрепить знания по основам делового этикета; развитие эстетического вкуса и профессиональной чувствительности в сфере подбора деловой атрибутики; формирование умений принимать оптимальные решения в случае возникновения противоречивых ситуаций в деловой среде.

Тема 10. Документация и документооборот в деловых коммуникациях. Документирование трудовых отношений. Документы по защите коммерческой тайны.

Вопросы

1. Дайте общую характеристику принципов организации документооборота.
2. Понятие коммерческой тайны.
3. Виды служебных документов: правила составления.
4. Принципы составления запроса в коммерческую организацию.
5. Как написать письмо-благодарность деловому партнёру.
6. Правила составления информационных писем о проведении мероприятий.

Домашнее задание – подготовиться к дискуссии на тему: «Промышленный шпионаж и этические вопросы соблюдения коммерческой тайны».

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Душкина, М. Р. Психология влияния в деловом общении и социальных коммуникациях : учебник для вузов / М. Р. Душкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12475-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518895>

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531022>

Дополнительная литература:

1. Социальная коммуникация в современном мире : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" / Е. В. Кузьмина, Н. Ю. Кремнева, Н. В. Гончарова [и др.]; под ред. Е. В. Кузьминой ; УлГУ, ФКИ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана. - Текст : электронный. <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/1600>

2. Психология делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16813-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531735>

3. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611>

4. Салливан, Дж. Проще говоря : Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Дж. Салливан; пер. с англ. - Москва : Альпина Паблишер, 2019. - 264 с. - ISBN 978-5-9614-1490-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961414905.html>

Учебно-методическая литература:

1. Андреева Ю. В. Технологии деловой коммуникации в рекламе и связях с общественностью : учебно-методические указания для студентов направления бакалавриата «Реклама и связи с общественностью» / Ю. В. Андреева; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 353 КБ). - Текст : электронный. <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/8204>

Согласовано:

Гл. библиотекарь

Должность сотрудника научной библиотеки

/ Шевякова И.Н.


ФИО

/ 

подпись

/ 11.05.2023

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

б) Программное обеспечение

СПС Консультант Плюс
Система «Антиплагиат.ВУЗ»
Microsoft OfficeStd 2016 RUS или «МойОфис Стандартный»
ОС Microsoft Windows
Антивирус Dr.Web Enterprise Security Suite

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.


4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Инженер ведущий / Щуренко Ю.В.  / 19.05.2023
Должность: ведущий УИПТ (ИИ) (ИИ) (ИИ) (ИИ)

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф - Рабочая программа по дисциплине на основании ФГОС ВО		

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

12. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик



доцент Андреева Ю.В.