

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 06.02.2023 23:56:26

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Практика эффективной коммуникации

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

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

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (УК-4). Выбирает средства и формы деловой коммуникации, наиболее релевантные по отношению к конкретной задаче, проблеме и подходящие под особенности конкретной коммуникативной ситуации.	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (УК-4) особенности основных видов деловой коммуникации, их значение в профессиональной практике; РО-2 ИД-1 (УК-4) этические нормы и принципы делового общения;
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (УК-4) выбирать коммуникативные стратегии и тактики и оптимальные способы общения в зависимости от конкретной ситуации делового взаимодействия; РО-4 ИД-1 (УК-4) создавать собственные речевые высказывания в соответствии с поставленными задачами;
	<i>владеет</i>
	РО-5 ИД-1 (УК-4) приемами вербальной и невербальной коммуникации; РО- 6 ИД-1 (УК-4) навыками публичных выступлений по определенным темам и проведения презентаций с учетом особенностей аудитории и целей.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Сущность и виды деловой коммуникации Деловая коммуникация, ее задачи и функции. Коммуникативный процесс и его структура. Коммуниканты. Коммуникативные каналы. Коммуникативные операции. Коммуникативные средства. Социальные и психологические аспекты деловой коммуникации. Стороны деловой коммуникации: передача информации, взаимодействие, взаимовосприятие. Смысл как субъект деловой коммуникации. Операционные, предметные, вербальные, житейские и научные значения – понятия. Проблема непонимания. Стили взаимодействия в процессе коммуникации: творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматически-деловой, популистский, превентивный. Уровни деловой коммуникации: деловой, формальный, игровой, духовный, манипулятивный, примитивный. Барьеры в деловой коммуникации. Виды деловой коммуникации и их характеристика. Деловое совещание. Виды деловых совещаний: проблемное, инструктивное, оперативное. Особенности подготовки к деловому совещанию каждого вида. Этапы проведения совещания. Задачи в процессе подготовки и документационного обеспечения делового совещания. Принципы и правила

успешной организации времени на деловом совещании. Стили ведения совещания. Формы поведения участников на совещании. Процесс принятия решения. Завершение совещания и составление протокола. Психологические особенности публичного выступления на деловом совещании. Значимость анализа итогов проведенного совещания. Деловая беседа. Собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении, проблемная беседа, дисциплинарная беседа. Этапы проведения деловой беседы. Подготовка к деловой беседе. Методы вступления в контакт. Расположение участников беседы. Психологические приемы влияния на делового партнера. Смысл фазы аргументации и фазы нейтрализации. Выход из контакта и алгоритм анализа итогов деловой беседы. Деловая дискуссия, «круглый стол». Деловые переговоры. Публичное выступление, интервью, брейн-сторминг. Деловая коммуникация при удалённом контакте (телефон, интернет, письма). Особенности межкультурной деловой коммуникации. Деловой этикет.

Коммуникативная компетентность личности в деловой среде Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникативных ситуаций в сфере социальной работы. Эффективная и неэффективная коммуникация. Правильность, ясность и уместность как основные качества деловой коммуникации. Культура речи, техника речи и логика речи как составляющие коммуникативной компетентности. Речевой этикет в деловой коммуникации. Национальные особенности речевого этикета. Типы речевой культуры. Особенности элитарного, литературного и фамильярно-разговорного типа. Проблема коммуникативной компетентности. Навык взаимодействия с представителями разных социальных групп и типов речевой культуры. Владение приемами активного слушания, интерпретации вербальных и невербальных сигналов собеседника, понимание коммуникативной ситуации и подбор 7 оптимальных речевых средств для участия в ней. Владение всеми формами делового общения, ведение деловых переговоров (в т.ч. с использованием средств связи) и деловой переписки. Умение осуществлять представительские функции в органах государственной службы, предприятиях и организациях, владение основами торжественного красноречия. Умение средствами деловой речи разрешать межличностные, служебные, производственные конфликты в рамках несения государственной гражданской службы. Навык публичного выступления с подготовленной и импровизационной речью, в т.ч. в средствах массовой информации.

Технология эффективной деловой коммуникации Соотнесение целей служебной деятельности и целей деловой коммуникации. Выбор места и времени. Определение установки на результат. Определение мотивации участников. Статус, роли, стиль жизни и работы, культура поведения, социально-психологические качества личности участников. Выбор ориентированной на решение стратегии и стиля деловой коммуникации. Источники влияния, мотивация, преодоление стереотипов и внутренних преград. Механизмы и способы влияния. Эмпатия, рефлексия, стереотипизация, индивидуализация. Использование речевых тактик. Содержание, направленность, логичность, продолжительность и экспрессивность речи, особенности лексики, грамматики, фонетики. Выразительные движения, мимика и жесты, экспрессия лица. Движения, перемещения и позы, дистанция, сближение, соприкосновение. Физическое воздействие на другого человека (касание, похлопывание, поглаживание и т.п.). Фиксация результата деловой коммуникации.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятие делового общения.
2. Формы и принципы делового общения.
3. Деловое общение и светское общение.
4. Деловое общение и манипулятивное общение.
5. Деловое общение и ритуальное общение.
6. Личность в деловом общении. Я-концепция и модели общения.
7. Приемы и виды слушания в деловом общении.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Манипуляция в деловом общении: причины и способы проявления.
11. «Коммуникация чувств». Конструктивная конфронтация.
12. Конструктивные способы противостояния манипуляции.
13. Правила поведения в споре
14. Правила конструктивной критики.
15. Виды деловых собеседований и правила их проведения
16. Технология подготовки делового собеседования.
17. Виды и функции деловых совещаний, правила их проведения
18. Правила проведения и поведения в групповых дискуссиях, способы повышения их эффективности
19. Деловые переговоры: правила проведения.
20. Типы соглашений в процессе деловых переговоров.
21. Деловая переписка, ее особенности.
22. Понятие и структура публичных выступлений, методика подготовки и проведения

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Эффективные коммуникации / Уильямс Гэри [и др.].. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 199 с. — ISBN 978-5-9614-6593-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/82660.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная:

1. Косова Ю.А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Косова Ю.А., Сергеева Н.В.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Генералова С.В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / Генералова С.В.. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/97408.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/97408>

3. Лисс Э.М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Лисс Э.М., Ковальчук А.С.. — Москва : Дашков и К, 2018. — 344 с. — ISBN 978-5-394-02802-1. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85358.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.