

## Методические рекомендации Деловые коммуникации

- 1. Направление подготовки:** Биотехнология
- 2. Профиль подготовки:** Фармацевтическая и пищевая биотехнология
- 3. Форма обучения:** очная

### 4. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### *Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

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

УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалог в рамках межличностного и межкультурного общения.

#### *Знать:*

УК-4.1/Зн1 Виды построения делового общения

УК-4.1/Зн2 Основные коммуникативные качества речи.

УК-4.1/Зн3 Современные представления о культуре коммуникации, учитывающей лингвистические и экстралингвистические факторы; виды общения, основные коммуникативные качества речи

УК-4.1/Зн5 Нормы делового общения и культуры, профессиональной психологии, этики и деонтологии

#### *Уметь:*

УК-4.1/Ум1 Реализовывать свои коммуникативные намерения адекватно ситуации и задачам общения, возникающим в профессиональной деятельности.

УК-4.1/Ум2 Правильно излагать свои мысли в устной и письменной форме на иностранном языке с соблюдением норм построения речи.

УК-4.1/Ум3 Участвовать в беседе на профессиональные, академические, повседневно-бытовые темы

#### *Владеть:*

УК-4.1/Нв1 Аргументирование и построение речевого высказывания с учетом коммуникативных задач.

УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском языке, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем.

#### *Знать:*

УК-4.2/Зн1 Выстраивание эффективной деловой переписки.

УК-4.2/Зн2 Применение навыков грамотной, логически верно и аргументированно построенной письменной речи.

УК-4.2/Зн3 Стилистические особенности и требования к оформлению деловых писем

#### *Уметь:*

УК-4.2/Ум1 Вести деловую переписку с учетом стилистических особенностей и требований к оформлению деловых писем

УК-4.2/Ум2 Применять нормы профессионального общения и соблюдать этикет деловой переписки.

#### *Владеть:*

УК-4.2/Нв1 Выстраивание эффективной деловой переписки.

УК-4.3 Демонстрирует умение публичного выступления с учетом аудитории и целей общения на русском языке.

#### *Знать:*

УК-4.3/Зн1 Виды коммуникативных стратегий в рамках проведения публичного выступления.

УК-4.3/Зн2 Особенности публичного выступления

УК-4.3/Зн3 Принципы и технологии публичного выступления

*Уметь:*

УК-4.3/Ум1 Анализировать и выбирать технологию подготовки к выступлению  
УК-4.3/Ум2 Разрабатывать презентацию с использованием информационно-коммуникационных технологий

*Владеть:*

УК-4.3/Нв1 Оформление публичного выступления с учетом аудитории и целей общения на русском языке

#### **4.2. Содержание разделов, тем дисциплин**

##### ***Раздел 1. Общение и коммуникация как феномен, виды и формы общения, специфика делового общения***

*Тема 1.1. Понятие «общения». Коммуникативный, перцептивный и интерактивный компоненты общения. Специфика делового общения*

Коммуникация как феномен. Основные формы и виды общения. Соотношение коммуникативного, интерактивного и перцептивного компонентов общения в повседневных и деловых коммуникациях. Специфика делового общения

*Тема 1.2. Структура коммуникативного акта. Правила эффективной коммуникации*

Понятие коммуникативного акта. Основные компоненты коммуникативного акта: отправитель, сообщение, коммуникативный канал, реципиент, обратная связь.

Понятие "эффекта" коммуникации, признаки и правила эффективной коммуникации.

*Тема 1.3. Специфика вербального и невербального каналов передачи информации в межличностном общении.*

*Часть 1. Вербальная коммуникация и ее специфика.*

Распределение объема передачи информации в межличностном общении между вербальным и невербальными каналами. Правила вербальной коммуникации. Искусство говорить и искусство слушать. Понятие коммуникативного кодекса. Коммуникативный кодекс Дж.Лича.

*Тема 1.4. Специфика вербального и невербального каналов передачи информации в межличностном общении.*

*Часть 2. Невербальная коммуникация и ее специфика.*

Правила невербальной коммуникации. Основные средства невербальной выразительности.

##### ***Раздел 2. Деловые коммуникации: виды и формы***

*Тема 2.1. Деловая беседа.*

Деловая беседа: структура и особенности. Правила ведения деловой беседы. Основные методы и техники аргументации.

*Тема 2.2. Деловые переговоры и дискуссии*

Этические требования к ведению дискуссий и конкретные приемы, повышающие эффективность дискуссионного общения. Правила организации и этапы ведения деловой дискуссии.

Деловые переговоры как феномен, Психологические особенности переговоров как формы делового общения. Переговоры с клиентами. Стадии проведения переговоров и анализ переговорного процесса. Профилактика и разрешение конфликтов с клиентами путем переговоров.

*Тема 2.3. Публичные выступления.*

Формы и виды публичных выступлений и основные требования к ним. Лекция, доклад, сообщение. Особенности выступления перед аудиторией и основы ораторского мастерства.

*Тема 2.4. Основные проблемы деловых коммуникаций. Коммуникативные барьеры*

Факторы, затрудняющие коммуникативный процесс. Специфика социальных и психологических барьеров коммуникации. Стереотипы и установки восприятия в коммуникативном процессе. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях.

Защитные механизмы и их проявления в коммуникативном процессе.

#### **5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

*Основная литература*

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2022. - 466 с. - 978-5-534-11058-6. - Текст: электронный. // ЭБС Юрайт: [сайт]. - URL: <https://www.urait.ru/book/delovye-kommunikacii-488946> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - М.: Юрайт, 2022. - 460 с. - 978-5-534-15321-7. - Текст: электронный. // ЭБС ЮРАЙТ: [сайт]. - URL: <https://www.urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-488401> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. - М.: Юрайт, 2022. - 247 с. - 978-5-534-06495-7. - Текст: электронный. // ЭБС Юрайт: [сайт]. - URL: <https://www.urait.ru/book/delovoe-obschenie-493940> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - М.: Юрайт, 2022. - 433 с. - 978-5-9916-3044-3. - Текст: электронный. // ЭБС Юрайт: [сайт]. - URL: <https://www.urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-497799> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке

3. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - М.: Юрайт, 2022. - 463 с. - 978-5-534-01527-0. - Текст: электронный. // ЭБС Юрайт: [сайт]. - URL: <https://www.urait.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obscheniya-488632> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке

## **5.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

### *Профессиональные базы данных*

Не используются.

### *Ресурсы «Интернет»*

1. <https://urait.ru/> - ЭБС «Юрайт»