

**ГОУ ВПО Российско-Армянский (Славянский)
университет**



« 25 » _июнь_ 2025, протокол № 25

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины: Б1.О.17 «Деловое общение»

Автор: Мантарлян Степан Карапетович к.э.н., доцент
Ф.И.О, ученое звание (при наличии), ученая степень (при наличии)

Направление подготовки: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Наименование образовательной программы: «Реклама и связи с общественностью»

Форма обучения очная

1. АННОТАЦИЯ

1.1. Краткое описание содержания данной дисциплины;

В программе дисциплины рассматриваются правовые основы общения, с местными и зарубежными партнёрами, тактические основы делового общения, основные правила современного этикета, национальные особенности делового общения.

Студент должен иметь навыки использования общепринятых правил этикета, уметь слушать, составлять деловые письма, вести беседу

1.2. Трудоемкость в академических кредитах и часах, формы итогового контроля (экзамен/зачет);

Трудоемкость дисциплины в академических часах – 32 часа; Кредиты – 3; Курс рассчитан на 1 семестр; Форма контроля – зачет,

1.3. Взаимосвязь дисциплины с другими дисциплинами уч.плана специальности (направления)

В основу курса «Деловое общение и роль лидера и социальное взаимодействие людей в командной работе» положены теоретические и практические разработки специалистов, исследователей в области коммуникаций, этики, риторики, имиджологии; материалы исследований в области социологии и психологии, материалы отечественной и зарубежной периодической печати. В курсе учитывается подготовка, полученная студентами в рамках базовых и специальных дисциплин, по основам философии, психологии, рекламы, массовым коммуникациям и др.

1.4. Результаты освоения программы дисциплины:

Код Компетенции <i>(в соответствии рабочим с учебным планом)</i>	Наименование компетенции <i>(в соответствии рабочим с учебным планом)</i>	Код индикатора достижения компетенций <i>(в соответствии рабочим с учебным планом)</i>	Наименование индикатора достижений компетенций <i>(в соответствии рабочим с учебным планом)</i>
УК – 2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1	Знает подходы в постановке задач для достижения поставленной цели, обладает знаниями в выборе оптимальных способов их решения.
		УК-2.2	Умеет, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, выбирать оптимальные способы решения задач в профессиональной области для достижения поставленной цели.
		УК-2.3	Владеет навыками определения круга профессиональных задач в

			рамках поставленной цели; выбором оптимальных способов их решения с учетом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов
УК – 3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК – 3.1	Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и деловой коммуникации, а также принципы командной работы.
		УК – 3.2	Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в команде; применяет основные нормы социального взаимодействия для самореализации и достижения личных и командных целей.
		УК – 3.3	Владеет навыками осуществления социального взаимодействия, способами реализации своей роли в команде
УК – 4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Знает особенности устного и письменного общения на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.
		УК-4.2	Умеет применять различные методы делового общения на русском и иностранном языках как в устной, так и в письменной форме.
		УК-4.3	Владеет навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках
ОПК- 6	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-6.1	Знать: процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, представления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (информационные технологии); современные инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства, в том числе системы искусственного интеллекта, используемые для решения задач профессиональной деятельности, и принципы их работы
		ОПК-6.2	Уметь: выбирать и использовать современные информационнокоммуникационные

			и интеллектуальные технологии, инструментальные среды, программно-технические платформы и программные средства для решения задач профессиональной деятельности; анализировать профессиональные задачи, выбирать и использовать подходящие информационные технологии
		ОПК-6.3	Владеть: навыками работы с данными с помощью информационных технологий; навыками применения современных информационнокоммуникационных и интеллектуальных технологий, инструментальных сред, программно-технических платформ и программных средств для решения задач профессиональной деятельности
ОПК – 7	Способен учитывать эффекты и последствия своей профессиональной деятельности, следуя принципам социальной ответственности	ОПК-7.1	Знать: цеховые принципы социальной ответственности, типовые эффекты и последствия профессиональной деятельности
		ОПК-7.2	Уметь: осуществлять отбор информации, профессиональных средств и приемов рекламы и связей с общественностью в соответствии с принципами социальной ответственности и этическими нормами, принятым профессиональным сообществом
		ОПК-7.3	Владеть: принципами социальной ответственности при учете эффектов и последствий своей

2. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

2.1. Цели и задачи дисциплины:

Цель: формирование теоретических и практических знаний профессиональной этики, необходимых нравственных качеств и культуры поведения для работы в области рекламы и СМИ.

Задачи:

- формирование мировоззренческих и теоретических основ профессиональной этики специалиста по рекламе;
- формирование необходимых нравственных качеств и культуры поведения;
- овладение базовыми навыками общения, умением поддерживать и развивать деловые межличностные отношения с представителями различных государственных, коммерческих, общественных, политических структур, СМИ;

- Сформировать умение решать практические задачи в рамках делового общения и построения имиджа.

2.2. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы (в академических часах и зачетных единицах) *(удалить строки, которые не будут применены в рамках дисциплины)*

Виды учебной работы	Всего, в акад. Часах	Распределение по семестрам					
		6 сем	сем	се м	сем	сем	сем
1	2	3	4	5	6	7	8
1.Общая трудоемкость изучения дисциплины по семестрам, в т. ч.:							
1.1.Аудиторные занятия, в т. ч.:							
1.1.1.Лекции		16					
1.1.2.Практические занятия, в т. ч.		16					
1.1.2.1. Обсуждение прикладных проектов							
1.1.2.2. Кейсы							
1.1.2.3. Деловые игры, тренинги							
1.1.2.4. Контрольные работы							
1.1.2.5. Другое (указать)							
1.1.3.Семинары							
1.1.4.Лабораторные работы							
1.1.5.Другие виды (указать)							
1.2.Самостоятельная работа, в т. ч.:		27					
1.2.1. Подготовка к экзаменам							
1.2.2. Другие виды самостоятельной работы, в т.ч. (указать)							
1.2.2.1.Письменные домашние задания							
1.2.2.2.Курсовые работы							
1.2.2.3.Эссе и рефераты							
1.2.2.4.Другое (указать)							
1.3. Консультации							
1.4. Другие методы и формы занятий							
Итоговый контроль (Экзамен, Зачет, диф. зачет - указать)		Зачет					

2.3. Содержание дисциплины

2.3.1. Тематический план и трудоемкость аудиторных занятий (модули, разделы дисциплины и виды занятий) по рабочему учебному плану

Разделы и темы дисциплины	Всего (ак. часов)	Лекции (ак. часов)	Семинары (ак. часов)
1	2=3+4	3	4
Тема 1. Этика деловых отношений. Этикет в деловой карьере	4	2	2
Тема .2. История этикета	4	2	2
Тема 3. Деловое общение, процесс и ее специфика в сфере рекламы и связей с общественностью	4	2	2
Тема 4. Вербальные компоненты делового общения	4	2	2
Тема 5. Невербальная составляющая делового общения .	4	2	2
Тема 6 Деловые переговоры.	4	2	2
Тема 7.Конструктивный диалог и предотвращение	4	2	2
Тема 8. Этикетные нормы делового общения.	4	2	2
ИТОГО	32	16	16

2.3.2. Краткое содержание разделов дисциплины в виде тематического плана

Тема 1. Этика деловых отношений. Этикет в деловой карьере

Этика как регулятор норм человеческого поведения; Деловая этика совокупность норм поведения, требований, предъявляемых культурным обществом; Деловой протокол как основная составляющая делового этикета; Этикет и к нему относящиеся правила учтивости и вежливости; Виды этикета; Нормы морали как источники этикета; Условные нормы этикета; Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения; Соблюдение правил культуры поведения, как глубокое уважение человеческой индивидуальности.

Тема 2 История этикета

Возникновение этикета; Первые истоки этикета; Этикет в Древнем Египте; Первые документы, сборники, произведения, обучающие людей хорошим манерам; Этикет в Древней Греции; Эпоха Средневековья; Страны Восходящего Солнца; Эпоха Ренессанса; История развития этикета в Российском государстве; Мероприятия для высшего света в России в начале XIX века. Историческое развитие делового и гражданского этикета, как два параллельных направления.

Тема 3. Деловое общение, процесс и ее специфика в сфере рекламы и связей с общественностью

Типы и виды общения: деловое и бытовое общение; безлично – ролевое и межличностное общение; духовное и утилитарное общение; Традиционное и инновационное общение; Понятие делового общения. Место и роль делового общения в комплексе делового взаимодействия в современной бизнес–среде; Цели и содержание делового общения; Структура и функции делового общения. Специфика процесса делового общения. Участники Процесса делового общения. Характеристика личности в бизнесе. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная сторона общения. Потребности в деловом общении. Уровни общения. Развитие личности в процессе делового общения. Общие принципы делового общения (партнерские отношения, регламент, соблюдение принципов эффективного слушания)

Тема 4. Вербальные компоненты делового общения

Устное и письменное деловое общение. Языковые нормы устного и письменного языка. В деловом общении. Культура речи в профессиональной деятельности. Аспекты культуры Речи: нормативный , коммуникативный ,этический . Виды и жанры речи. Публичная речь: цели и структура. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Приёмы успешного общения с аудиторией: адресация; диалогизация; акцентирование использование конструкций. Композиция и стиль речи Публичное выступление . Формулы логического убеждения. Построение аргументации. Стратегии аргументации: традиционная, интуитивная, европейская, прагматическая. Тактические приёмы использования аргументов и формул логического убеждения: метод противоречия , сравнение , «извлечение выводов». Полемика как искусство убеждения. Спор и дискуссия в деловом общении. Речевые формулы спора. Виды и условия эффективного слушания. Письменные формы делового общения.

Тема 5 Невербальная составляющая делового общения

Природа невербальной коммуникации. Виды невербальных средств в деловой коммуникации. Фонационные, графические и кинетические средства. Обмен невербальной информацией в ходе делового взаимодействия. Функции невербальных средств в деловом общении Коммуникативная ценность невербальных средств. Элементы невербального общения: позиция и дистанция; выражение лица и визуальный контакт ; тон , темп и громкость голоса ; паузы и молчание. Понятие жестов и их классификация. Факторы, Влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе. Общения. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Имидж делового человека как невербальный элемент делового общения.

Тема 6 Деловые переговоры.

Диалог в деловых взаимоотношениях. Правила ведения диалога в деловых взаимоотношениях Техники построения активного диалога (активное слушание). Переговоры как вид диалога с деловыми партнёрами. Виды переговоров. Цели переговоров. Основные функции переговоров: информативная, коммуникативная, регулятивно - координационная, контрольная. Процесс переговоров и его этапы. Значение вербальной и невербальной информации в переговорном процессе. Особенности ведения международных Переговоров и бизнес протокола. Специфика переговоров как формы делового общения. Предметная, организационная и субъектная сторона переговоров. Психологическое значение субъектной стороны переговоров. Решения как главный итог переговоров. Основные типы Решений: компромиссные, «принципиально новые» и

«асимметричные». Способы их достижения. Формы делового общения: Деловая беседа. Виды деловых бесед. Деловая переписка. Виды деловых писем. Требования к составлению делового письма. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление. Презентация.

Тема 7. Конструктивный диалог и предотвращение

Принципы конструктивного взаимодействия. Типы переговоров, правила ведения переговоров. Партнерский подход к переговорам как совместному поиску взаимоприемлемого решения. Протокольные мероприятия при проведении переговоров. Неэффективное взаимодействие как потенциальный источник конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Типология конфликтов. Предупреждение расхождений мнений и возникновение конфликтов в межличностных отношениях деловых партнеров.

Тема 8. Этикетные нормы делового общения.

Виды этикета: деловой этикет. Развитие делового этикета. Нормы, принципы и требования делового этикета. Этика взаимоотношений в формальной обстановке.

Особенности и значение делового этикета и делового протокола в организации. Речевой этикет. Имиджевая функция речевого этикета. Этикет руководителя. Имидж и этикет Фирмы. Национальные особенности делового этикета. Международный этикет

2.3.3. Краткое содержание семинарских занятий

Рабочей программой дисциплины предусмотрена семинарские занятия студентов в объеме 16 часов. Семинарские занятия проводятся с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- изучение и усвоение лекционного материала,
- изучение дополнительной литературы по разделам, указанным лектором,
- работу с Интернет – ресурсами,
- подготовку к зачету.

Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников. При семинарских занятиях следует прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и для освоения последующих разделов курса. Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать интернет - ресурсы

2.3.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекции по дисциплине имеют мультимедийное сопровождение.

Для проведения лекций требуются компьютер с проектором.

2.4. Модульная структура дисциплины с распределением весов по формам контролей

Формы контролей	Вес формы (форм) текущего контроля в результирующей оценке текущего контроля (по модулям)		Вес формы промежуточного контроля в итоговой оценке промежуточного контроля		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей		Вес итоговой оценки промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей (семестровой оценке)		Вес результирующей оценки промежуточных контролей и оценки итогового контроля в результирующей оценке итогового контроля
	M1 ¹	M2	M1	M2	M1	M2			
Вид учебной работы/контроля	M1 ¹	M2	M1	M2	M1	M2			
Контрольная работа <i>(при наличии)</i>									
Устный опрос <i>(при наличии)</i>	1								
Тест <i>(при наличии)</i>									
Лабораторные работы <i>(при наличии)</i>									
Письменные домашние задания <i>(при наличии)</i>									
Реферат <i>(при наличии)</i>									
Эссе <i>(при наличии)</i>									
Проект <i>(при наличии)</i>									
<i>Другие формы (при наличии)</i>									
Вес результирующих оценок текущих контролей в итоговых оценках промежуточных контролей					0,5				
Вес оценок промежуточных контролей в итоговых оценках промежуточных контролей					0,5				
Вес итоговой оценки 1-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей									

¹ Учебный Модуль

Вес итоговой оценки 2-го промежуточного контроля в результирующей оценке промежуточных контролей								
Вес результирующей оценки промежуточных контролей в результирующей оценке итогового контроля								0,5
Вес итогового контроля (Экзамен/зачет) в результирующей оценке итогового контроля								0,5
	$\Sigma = 1$							

3. Теоретический блок *(указываются материалы, необходимые для освоения учебной программы дисциплины)*

3.1. Материалы по теоретической части курса

3.1.1. Курс лекций;

3.1.2. Краткие конспекты лекций;

3.1.3. Электронные материалы (электронные учебники, учебные пособия, курсы и краткие конспекты лекций, презентации РРТ и т.п.);

3.1.4. Глоссарий/терминологический словарь;

4. Методический блок

4.1. Методика преподавания

Преподавание учебной дисциплины строится на сочетании лекций, семинарских, а также самостоятельной работы студентов.

На лекциях излагаются наиболее сложные вопросы содержания дисциплины .

Лекции проводятся в интерактивной форме с участием студентов в обсуждении, обеспечением «обратной связи » между преподавателем и студентами .

4.1.1. Методические рекомендации для студентов по подготовке к семинарским, по организации самостоятельной работы студентов при изучении конкретной дисциплины.

Рабочей программой дисциплины предусмотрена семинарские занятия студентов в объеме 16 часов. Они проводятся с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает :

- изучение и усвоение лекционного материала ,
- подготовку к контрольным работам и тестам,

- изучение дополнительной литературы по разделам , указанным лектором ,
- подготовку к зачету.

Материал, законспектированный на лекциях, регулярно дополняется сведениями из литературных источников. При самостоятельной работе следует прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и для освоения последующих разделов курса. Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать интернет - ресурсы