

Министерство культуры Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КИНО И ТЕЛЕВИДЕНИЯ»**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Е. В. САЗОНОВА
ректор

Сертификат: 00eec2e5b252a0885bc682f9fa99feef8b

Основание: УТВЕРЖДАЮ

Дата утверждения: 19 июня 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Наименование ОПОП: Реклама и связи с общественностью в медиасфере

Направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Форма обучения: очно-заочная

Факультет: медиатехнологий

Кафедра: медиакоммуникационных технологий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академ. час. / 2 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 18,3 час.

самостоятельная работа: 53,7 час.

| Вид(ы) текущего контроля | Семестр (курс) |
|---|-----------------------|
| выполнение тестового задания | 3 |
| выступление с докладом | 3 |
| посещение занятий (лекционных и практических) | 3 |
| практикум | 3 |
| Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты | Семестр (курс) |
| зачет | 3 |

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена:

— в соответствии с требованиями Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования — Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 512)

— на основании учебного плана и карты компетенций основной профессиональной образовательной программы «Реклама и связи с общественностью в медиасфере» по направлению подготовки 42.03.01 Реклама и связи с общественностью

Составитель(и):

Канафьева В.В., профессор кафедры медиакоммуникационных технологий, д-р филос. наук

Рецензент(ы):

Терехова В.И., доцент, канд. ист. наук

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры медиакоммуникационных технологий

Рабочая программа дисциплины одобрена Советом факультета медиатехнологий

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

И.А. Байкова

Начальник УМУ

С.Л. Филипенкова

УКАЗАННАЯ ЛИТЕРАТУРА ИМЕЕТСЯ В НАЛИЧИИ В БИБЛИОТЕКЕ ИНСТИТУТА ИЛИ ЭБС

Заведующий библиотекой Н.Н. Никитина

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель(и) дисциплины:

формирование способности выстраивать эффективные деловые коммуникации и работать в команде.

Задачи дисциплины:

1. Освоение основных теоретических подходов к деловым коммуникациям.
2. Приобретение навыков установления и поддержания эффективных коммуникационных навыков в коллективе.
3. Обучение основным приемам работы в команде.

1.2. Место и роль дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина основывается на знаниях и умениях, приобретенных в ходе изучения предшествующих дисциплин/прохождения практик и взаимосвязана с параллельно изучаемыми дисциплинами:

Психология

Русский язык и культура речи

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее для дисциплин и/или практик:

Конфликтология

Организационное поведение

Риторика

Второй иностранный язык

Иностранный язык в профессиональной сфере

Коммуникационный менеджмент

Организация работы отделов рекламы и связей с общественностью

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Универсальные компетенции

УК-3 — Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.2 — Устанавливает и поддерживает коммуникативные связи в коллективе, обеспечивающие эффективное сотрудничество для достижения результата.

Знает: основные проблемы коммуникационного процесса в коллективе; технологии поддержания деловых коммуникаций в коллективе.

Умеет: определять угрозы для выстраивания эффективных коммуникационных связей в коллективе;

моделировать здоровый психологический климат в рамках коммуникационного процесса.

Владеет: навыками выстраивания эффективных коммуникационных связей в коллективе.

УК-3.3 — Определяет свою роль в команде и несет ответственность за её реализацию.

Знает: основные приемы реализации своей роли в команде.

Умеет: реализовывать на практике основные личностные подходы эффективных деловых коммуникаций в команде.

Владеет: опытом работы 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 — Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Знает: основные подходы к деловой коммуникации;
типы и виды деловой коммуникации.

Умеет: распознавать виды и формы деловой коммуникации;
использовать основные теоретические подходы к деловой коммуникации для решения поставленных задач.

Владеет: методологией коммуникационного процесса;
навыком построения эффективных деловых коммуникаций.

2. СТРУКТУРА, ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В КОМПЕТЕНТНОСТНОМ ФОРМАТЕ

2.1. Структура и трудоемкость учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 академ. час. / 2 зач.ед.

в том числе: контактная работа: 18,3 час.

самостоятельная работа: 53,7 час.

| Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты | Семестр (курс) |
|--|----------------|
| зачет | 3 |

Распределение трудоемкости по периодам обучения:

| Семестр | 3 | Итого |
|--|-------------|-------------|
| Лекции | 8 | 8 |
| Практические | 8 | 8 |
| Консультации | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа | 49,5 | 49,5 |
| Самостоятельная работа во время сессии | 4,2 | 4,2 |
| Итого | 71,7 | 71,7 |

2.2. Содержание учебной дисциплины

Тема 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Виды слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи. Невербальная коммуникация. Body language. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Вопросы и ответы в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Постановка вопросов и техника ответов на них. Барьеры в общении. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

Тема 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Знание психотипов партнеров как возможность определения стратегии и тактики коммуникативного процесса. Типы личности. Психогеометрические характеристики личности. Приемы, стимулирующие общение.

Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения.

Проблема «гендерной коммуникации». Анализ гипотезы гендерно-ориентированной личности; гендерно-ориентированного речепроизводства; гендерно-ориентированных когнитивных структур и ментальных моделей. Определение «коммуникативной грамотности». Общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения. Общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин. Если мужчина устраивается в женский коллектив. Если женщина устраивается в мужской коллектив.

Тема 4. Манипуляции в общении.

Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Правила нейтрализации манипуляций. Манипулятивные роли по Эрику Берну. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Тема 5. Основные виды деловой коммуникации.

Публичная речь. Деловая беседа. Деловая беседа по телефону. Спор, полемика, дебаты. Деловые переговоры. Деловые совещания. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Письменное деловое общение. Собеседование. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Конфликты и пути их разрешения. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Этапы разрешения конфликтов. Предупреждение конфликтов. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Национальный этикет. Требования национального этикета. Межкультурная коммуникация. Правила международной вежливости. Приемы гостей в других странах.

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ТЕМАМ И ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

| № п/п | Наименование раздела, (отдельной темы) | Лекции | Лекции с использованием ДОТ | Лабораторные работы | Практические занятия | Практические с использованием ДОТ | Индивидуальные занятия | Итого |
|-------|--|----------|-----------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------------|------------------------|-----------|
| 1 | Вербальные и невербальные средства коммуникации. | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 2 | Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| 3 | Гендерный аспект коммуникативного поведения. | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4 | Манипуляции в общении. | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | Основные виды деловой коммуникации. | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 4 |
| | ВСЕГО | 8 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 16 |

* — тема для изучения в рамках самостоятельной работы студента

4. ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Лабораторные занятия по дисциплине «Деловые коммуникации» в соответствии с учебным планом не предусмотрены.

5. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ (СЕМИНАРЫ)

| № п/п | Тематика практических занятий (семинаров) | Трудоемкость (час.) |
|-------|--|---------------------|
| 1 | Тема: «Вербальные и невербальные средства коммуникации. ». | 2 |
| 2 | Тема: «Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров. ». | 2 |
| 3 | Тема: «Гендерный аспект коммуникативного поведения. ». | 0 |
| 4 | Тема: «Манипуляции в общении. ». | 2 |
| 5 | Тема: «Основные виды деловой коммуникации. ». | 2 |

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации с использованием балльно-рейтинговой системы.

Оценочные средства в полном объеме представлены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации».

Предусмотрены следующие формы и процедуры текущего контроля и промежуточной аттестации:

| Вид(ы) текущего контроля | Семестр (курс) |
|--|----------------|
| выполнение тестового задания | 3 |
| выступление с докладом | 3 |
| посещение занятий (лекционных и практических) | 3 |
| практикум | 3 |
| Вид(ы) промежуточной аттестации, курсовые работы/проекты | Семестр (курс) |
| зачет | 3 |

6.1. Оценочные средства для входного контроля (при наличии)

Входной контроль отсутствует.

6.2. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Темы докладов:

1. Соблюдение делового этикета в ходе собеседования с работодателем.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Факторы, влияющие на формирование барьеров общения.
4. Психологическая культура делового общения во время собеседования.
5. Основные психологические характеристики поведения «квадрата», «треугольника», «круга», «зигзага», «прямоугольника».
6. Приемы, стимулирующие общение.
7. Активное слушание собеседника как психологический прием.
8. Основы ведомственного этикета.
9. Правила приема посетителей.
10. Правила общения с коллегами по работе.
11. Секретари в приемной.
12. Требования к оформлению внешнего вида приемной руководителя организации.
13. Место и значение критики в процессе делового общения.
14. Роль различных категорий сотрудников, связанная с необходимостью критического разбора профессиональной деятельности.
15. Правила комплимента: их значимость и место в общей системе этических норм.
16. Влияние эмоциональной составляющей поведения при критическом разборе.
17. Основные принципы восприятия критики.
18. Понятие «манипуляции в общении».
19. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
20. Виды конфликтогенных действий.
21. Место вопросов в деловой коммуникации.
22. Различие между «открытыми» и «закрытыми» вопросами.
23. Понятие «деловой спор».
24. Секреты эффективной презентации.
25. Основные положения национального этикета.
26. Уважение традиций в еде, праздниках, к религии и правительству страны.

27. Примеры мультикультурных особенностей зарубежных стран с их специфическими особенностями делового общения.

Темы практикумов:

1. Разбор ситуации: опоздание сотрудника на работу.
2. Проведение переговоров с партнером.
3. Разрешение конфликтной ситуации между женщиной и мужчиной в коллективе.
4. Манипуляция между сотрудниками в компании.
5. Проведение пресс-конференции на заданную тему.
6. Презентация новой компании/коммерческого предложения на рынке.

Примеры тестовых заданий для контроля знаний:

1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
 - а) перцептивная;
 - б) коммуникативная;
 - в) интерактивная;
 - г) нейтральная.
2. Стил ь общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
 - а) либеральный;
 - б) индивидуальный;
 - в) демократический;
 - г) авторитарный.
3. По содержанию общение может быть разделено на следующие виды:
 - а) материальное, моральное, мотивационное, светское, деятельностное;
 - б) кондиционное, социальное, духовное, манипулятивное, материальное;
 - в) прямое, косвенное, деловое, мотивационное, деятельностное;
 - г) материальное, мотивационное, кондиционное, когнитивное, деятельностное.
4. При приеме подчиненных работник должен:
 - а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
 - б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
 - в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
 - г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету:

1. Типы приема и передачи информации.
2. Стили речи. Речевые средства общения.
3. Трудности эффективного слушания.
4. Виды слушания.
5. Природа и типология невербальной коммуникации.
6. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации.
7. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
8. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
9. Манипуляции в общении и их характеристики.
10. Стратегии манипуляторов.
11. Правила нейтрализации манипуляций.
12. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
13. Проблема «гендерной коммуникации».
14. Общение: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
15. Общение: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
16. Вопросы в деловой коммуникации: функции.
17. Вопросы в деловой коммуникации: виды.

18. Виды вопросов для переговоров и торгов. Постановка вопросов и техника ответов на них.
19. Барьеры в общении.
20. Пути преодоления барьеров в общении.
21. Типы личности.
22. Психометрические характеристики личности.
23. Основные разновидности деловой коммуникации: публичная речь.
24. Основные разновидности деловой коммуникации: деловая беседа.
25. Основные разновидности деловой коммуникации: деловая беседа по телефону.
26. Спор, полемика, дебаты.
27. Деловые переговоры.
28. Торги.
29. Деловые совещания.
30. Пресс-конференция.
31. Презентация.
32. Письменное деловое общение.
33. Собеседование.
34. Визитные карточки.
35. Деловые подарки и сувениры.
36. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
37. Требования национального этикета.
38. Правила международной вежливости.
39. Виды конфликтогенных действий.
40. Конфликты: виды.
41. Конфликты: структура.
42. Конфликты: стадии протекания.
43. Этапы разрешения конфликтов.
44. Предупреждение конфликтов.
45. Конструктивная и деструктивная критики в процессе делового общения.
46. Правила комплимента: их значимость и место в общей системе этических норм.
47. Основные положения национального этикета.
48. Уважение традиций в еде, праздниках, к религии и правительству страны.
49. Примеры мультикультурных особенностей зарубежных стран с их специфическими особенностями делового общения.
50. Роль деловых коммуникаций в связях с общественностью.

6.4. Балльно-рейтинговая система

Оценка успеваемости с применением балльно-рейтинговой системы заключается в накоплении обучающимися баллов за активное, своевременное и качественное участие в определенных видах учебной деятельности и выполнение учебных заданий в ходе освоения дисциплины.

| Конкретные виды оцениваемой деятельности | Количество баллов за 1 факт (точку) контроля | Количество фактов (точек) контроля | Баллы (максимум) |
|---|--|------------------------------------|------------------|
| Обязательная аудиторная работа | | | |
| Посещение занятий (лекционных и практических) | 2 | 8 | 16 |
| Выступление с докладом | 12 | 1 | 12 |
| Практикум | 5 | 6 | 30 |
| Обязательная самостоятельная работа | | | |
| Выполнение тестового задания | 12 | 1 | 12 |
| ИТОГО в рамках текущего контроля | 70 баллов | | |
| ИТОГО в рамках промежуточной аттестации | 30 баллов | | |
| ВСЕГО по дисциплине за семестр | 100 баллов | | |

Итоговая оценка по дисциплине выставляется на основе накопленных баллов в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с таблицей:

Система оценивания результатов обучения по дисциплине

| Шкала по БРС | Отметка о зачете | Оценка за экзамен, зачет с оценкой |
|--------------|------------------|------------------------------------|
| 85 – 100 | зачтено | отлично |
| 70 – 84 | | хорошо |
| 56 – 69 | | удовлетворительно |
| 0 – 55 | не зачтено | неудовлетворительно |

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

7.1. Литература

1. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] / Н. Ф. Яковлева. - Москва : Флинта, 2014. - 269 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1898-8 Режим доступа: на территории института без ограничений, вне института - по логину и паролю <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-9765-1898-8>
2. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] / А. П. Чудинов. - Москва : Флинта, 2015. - 192 с. : ил. - ISBN 978-5-9765-1824-7 Режим доступа: на территории института без ограничений, вне института - по логину и паролю <http://ibooks.ru/reading.php?short=1&isbn=978-5-9765-1824-7>
3. Теория коммуникации [Текст] : учебник для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению / О. Ю. Голуб, С. В. Тихонова. - М. : Дашков и К, 2014. - 388 с. - Библиогр.: с. 385. - ISBN 978-5-394-01262- <https://www.gukit.ru/lib/catalog>

7.2. Интернет-ресурсы

1. Ассоциация коммуникативных агентств России www.akarussia.ru

7.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Microsoft Windows

Microsoft Office

7.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог библиотеки СПбГИКиТ. <https://www.gukit.ru/lib/catalog>

Электронная библиотечная система «Айбукс-ру». <http://ibooks.ru>

Электронная библиотечная система издательства «ЛАНЬ». <http://e.lanbook.com>

7.5. Материально-техническое обеспечение

| Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы |
|---|---|
| Учебная аудитория | Рабочее место преподавателя, оборудованное компьютером и мультимедийным проектором. Рабочие места обучающихся. Доска (интерактивная доска) и/или экран. |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся | Рабочие места обучающихся оборудованные компьютерами с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института. |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний, умений и навыков, которыми надо будет овладеть по дисциплине, в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.