МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

 РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»

КАФЕДРА ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ № 1

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

 «ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

                                                    МОСКВА, 2023

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

**1.1. Цель реализации программы**

Целью реализации дополнительной профессиональной программыявляется повышение готовности специалистов к решению профессиональных задач на английском языке на основе развития профессиональной компетентности в сфере деловых коммуникаций/подготовки специалистов, владеющих знаниями о [сущности и формах деловой коммуникации](http://psihdocs.ru/referatov-po-discipline-delovie-kommunikacii.html) и умеющих их использовать в практической деятельности на английском языке.

В программе рассматриваются: основы межкультурной коммуникации, бизнес-тренды в общении, стратегические направления выстраивания взаимоотношений с партнерами и потребителями в иноязычной деловой среде.

**Планируемые результаты обучения**

формирование у слушателей системы знаний теории деловых коммуникаций на английском языке уровня pre-intermediate, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Слушатель, освоивший программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями[[1]](#footnote-1):

- ПК-6-способностью участвовать в осуществлении профессиональной деятельнсти на английском языке уровня pre-intermediate, ведения документации на английском языке.

В результате освоения программы слушатель должен:

По окончании программы слушатели должны:

Знать:

- фонологические, грамматические, лексические и стилистические особенности изучаемого языка;

- речевые и поведенческие модели в различных деловых контекстах;

- культурные различия между народами страны изучаемого языка и своей страны.

Уметь:

- адекватно воспринимать и корректно использовать единицы речи в деловой коммуникации;

- адекватно использовать реалии, фоновые знания, ситуативно обусловленные формы общения;

-учитывать в общении речевые и поведенческие модели, принятые в соответствующей культуре;

- взаимодействовать с партнерами по общению, вступать в контакт и поддерживать его, владея необходимыми стратегиями;

- применять разные стратегии - как для понимания устных/письменных текстов, так и для поддержания успешного взаимодействия при устном/письменном деловом общении;

- понимать и порождать иноязычный дискурс с учетом культурно обусловленных различий;

- планировать цели, ход и результаты образовательной и исследовательской деятельности, использовать опыт изучения родного языка;

- осуществлять официальное общение в профессиональной среде в стране и за рубежом

Владеть:

- уровнем английского языка pre-intermediate.

**Категория слушателей**

Программа предназначена для сотрудников компаний.

* 1. **Трудоёмкость обучения**

Общая трудоёмкость обучения составляет 80 академических часов.

* 1. **Форма обучения**

Очно-заочная с применением ДОТ.

1. **Содержание программы**
   1. **Учебный план**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование разделов, дисциплин | Общая трудоемкость, ч | Всего ауд., ч | Аудиторные занятия, ч | | | СРС, в т.ч. КСР, ч | Форма контроля |
| Лекции | Лабораторные работы | Практические и семинарские занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  | Понятие деловых коммуникаций. Управление общением в бизнес среде. |  | 8 | - | - | 8 | 4 | тест |
|  | Навыки публичного общения в бизнесе. |  | 8 | - | - | 8 | 4 | Самостоятельное изучение литературы |
|  | Искусство презентации в бизнес среде |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Деловые переговоры |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Бизнес корреспонденция |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Нетворкинг |  | 4 | - | - | 4 | 5 | презентация |
|  | Межкультурные особенности делового общения (установление деловых контактов за рубежом) |  | 6 | - | - | 6 | 5 | презентация |
|  | Итоговая аттестация |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Итого:** | **80** | 50 | - | - | 50 | 30 |  |

При реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий их использование отображается в содержании учебного плана (Приложение № 1).

* 1. **Учебно-тематический план**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование разделов, дисциплин | Общая трудоемкость, ч | Всего ауд., ч | Аудиторные занятия, ч | | | СРС, в т.ч. КСР, ч | Форма контроля |
| Лекции | Лабораторные работы | Практические и семинарские занятия |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  | Понятие деловых коммуникаций. Управление общением в бизнес среде. |  | 8 | - | - | 8 | 4 | тест |
|  | Навыки публичного общения в бизнесе. |  | 8 | - | - | 8 | 4 | Самостоятельное изучение литературы |
|  | Искусство презентации в бизнес среде |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Деловые переговоры |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Бизнес корреспонденция |  | 8 | - | - | 8 | 4 | презентация |
|  | Нетворкинг |  | 4 | - | - | 4 | 5 | презентация |
|  | Межкультурные особенности делового общения (установление деловых контактов за рубежом) |  | 6 | - | - | 6 | 5 | презентация |
|  | Итоговая аттестация |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Итого:** | **80** | 50 | - | - | 50 | 30 |  |

## 2.3. Рабочая учебная программа

**Тема 1.** Понятие деловых коммуникаций. Управление общением в бизнес среде**.**

Содержание: Коммуникация как объект научного исследования. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Понятие деловой коммуникации. Общение в бизнесе. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью.

Перечень практических (семинарских) занятий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Мозговой штурм на тему «Основы коммуникационного менеджмента в компании»;  Средство аргументированного обсуждения в группе специалистов проблем и способов их решения.  Помогает находить дополнительные аргументы, оттачивать формулировки, укреплять позиции и мысли, конкретизировать рекомендации, усиливать доказательства. | 8 |

Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. | Тест | 4 |

**Тема 2.** Навыки публичного общения в бизнесе.

Содержание: Деловая информация, ее значимость и типы. Человек как источник информации в бизнесе. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Виды деловых бесед. Технология HR бесед. Собеседование при приеме на работу. Коммуникация при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы в компании. Технология телефонных бесед. Деловое совещание. Пресс-конференция. Психологические особенности публичного выступления. Из истории ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Как завершить выступление. Культура речи делового человека.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Работа с кейсом на тему: «Общение в области HR менеджмента»  Средство публичного устного обсуждения спорной, актуальной проблемы. Формирует оценочные суждения. | 8 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды и формы делового взаимодействия.  . | Самостоятельное изучение литературы | 4 |

**Тема 3.** Искусство презентации в бизнес среде**.**

Содержание: Презентация, ее смысл и назначение. Виды деловых презентаций. Алгоритм подготовки деловой презентации. Дизайн презентации. Презентационный брендинг. Технологии общения с аудиторией. Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | **Разработка и групповой разбор макета деловой презентации**.  Полезный инструмент для исследования определенных ситуаций в профессиональной сфере.  Обеспечивает более реалистические ответы на конкретные вопросы. | 8 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. | Презентация | 4 |

**Тема 4. Деловые переговоры.**

Содержание: 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. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Групповое обсуждение реальных примеров деловых переговоров и спорных ситуаций в бисзнесе.  Средство моделирования разнообразных условий профессиональной деятельности (включая экстремальные) путем поиска новых способов ее выполнения  Позволяет слушателю более адекватно реагировать на незнакомые и сложные ситуации; воспитывать системно мышление специалиста. | 8 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно- психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфортно-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. | Презентация | 4 |

**Тема 5. Бизнес корреспонденция.**

Содержание: Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. 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...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Разбор кейсов реальных деловых документов отечественных и зарубежных компаний.  Полезный инструмент для исследования определенных ситуаций в профессиональной сфере. | 8 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Культура официально-деловой речи. | Презентация | 4 |

**Тема 6. Нетворкинг.**

Содержание: Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» ( схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.

.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Мозговой штурм на тему: «Разработка банка мероприятий для нетворкинга». Оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности. Является методом экспертного оценивания. | 4 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связки «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция. | Презентация | 5 |

**Тема 7.** Межкультурные особенности делового общения (установление деловых контактов за рубежом)**.**

Содержание: Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Культурные особенности и функции имиджа в деловой среде. Модели поведения в междунарожной коммуникации. Теории культуры и их роль в бизнес общении. Тактика общения с зарубежным партнером.

**Перечень практических (семинарских) занятий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование практических (семинарских) занятий | Трудоемкость, ч. |
| 1. | Полемика на тему «Основы продвижения бизнеса на международной арене».  Средство аргументированного обсуждения в группе специалистов проблем и способов их решения.  Помогает находить дополнительные аргументы, оттачивать формулировки, укреплять позиции и мысли, конкретизировать рекомендации, усиливать доказательства. | 6 |

**Виды самостоятельной работы слушателей (СРС)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Вид СРС | Содержание | Форма | Трудоемкость,  ч. |
| 1. | Внеаудиторная;  для углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний | Невербальное общение в бизнес среде в зарубежных странах | Презентация | 5 |

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://www.aber.ac.uk/media/Functions/mcs.html> – один из наиболее полных ресурсов по теории коммуникации.
2. <http://library.thinkquest.org/26451/newmenu.html> – Welcome to The Evolution of Communication. Весьма обширная информация об истории коммуникативных систем (от доисторических наскальных надписей до радио и телевидения).
3. <http://cios.org/www/comweb.htm>–20 000 с. текстов в области коммуникации и журналистики.
4. <http://www.smartbiz.com/sbs/cats/comm.htm> –информация по бизнес-коммуникации, деловой переписке, презентациям, офисной работе и т.п.
5. Вопросы культуры и культуры поведения в разных странах http://www.execultiveplanet.com
6. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>
7. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>
8. Сайт по профессиональной этикет <http://www.questia.com>
9. Научная электронная библиотека (НЭБ).
10. Электронно-библиотечная система BOOK.ru.
11. Электронно-библиотечная система znanium.com издательства «ИНФРА-М».

**Материально-техническое обеспечение программы**

Аудитории, оборудованные компьютерными и телекоммуникационными средствами: -проектор;

-интерактивная доска;

-компьютер;

-презентер.

**3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ**

**Форма текущего контроля:** не предусмотрена

**Форма промежуточной аттестации:** не предусмотрена

**Форма итоговой аттестации:** зачет

Оценка качества освоения программы включает итоговую аттестацию обучающихся в форме зачета. Зачет проводится в устной форме. Примерный перечень вопросов к зачету представлен в Приложении 1.

**Критериями оценки качества выступления являются:**

- раскрытие темы, содержащейся в заданном вопросе:

полностью – **2 балла**

частично – **1 балл**

отсутствует – **0 баллов**

- аргументированность собственной позиции учащегося:

полностью – **2 балла**

частично – **1 балл**

отсутствует – **0 баллов**

- использование усвоенных в процессе обучения практических навыков делового общения и этикета:

полностью – **2 балла**

частично – **1 балл**

отсутствует – **0 баллов**

Результаты итоговой аттестации оцениваются исходя из следующего количества полученных баллов:

|  |  |
| --- | --- |
| **Зачтено** | **Не зачтено** |
| 7-12 баллов | 0-6 баллов |

**4. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ:**

**Данько Ольга Александровна,**

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры Иностранных языков №1

ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Еныгин Дмитрий Викторович**,

кандидат педагогических наук,

доцент кафедры Иностранных языков №1

ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Мидова Венера Олеговна**,

кандидат психологических наук,

доцент, и.о. зав. кафедры Иностранных языков №1

ФГБОУ ВО «РЭУ имени Г.В. Плеханова» **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приложение 1**

**Примерный перечень вопросов к зачету**

1. Понятие, содержание и стили деловой коммуникации.
2. Деловое общение как управленческая категория.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой̆ этикет.
5. Особенности деловых переговоров и их характер.
6. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
7. Барьеры общения.
8. Правила публичной коммуникации в бизнесе.
9. Публичная речь: реклама, презентация.
10. Бизнес этикет.
11. Навыки эффективной презентации в деловой среде.
12. Виды деловых презентаций.
13. Технологии работы с возражениями во время деловой презентации.
14. Механизмы формирования первого впечатления.
15. Деловые переговоры.
16. Общие правила оформления документов в деловом общении.
17. Виды деловой корреспонденции.
18. Документ как основная форма делового общения.
19. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
20. Формирование первого впечатления при деловом знакомстве.
21. Понятие нетворкинга. Стратегии и тактики нетворкинга.
22. Технологии установления деловых контактов за рубежом.
23. Межкультурные особенности делового общения.
24. Стратегии управления коммуникацией в бизнесе на международной арене.
25. Межкультурные барьеры делового общения.

.

Приложение №1

Форма учебного плана программы

с применением дистанционных технологий

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование дисциплины | Общая трудоемкость, ч | По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, ч | | | | | | | | СРС, ч, в т.ч. КСР, ч | Текущий контроль (при наличии)\*\* | Промежуточная аттестация (при наличии) | |
| Аудиторные занятия, ч | | | | Дистанционные занятия, ч | | | |
| Всего | Из них | | | Всего | Из них | | |
| Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия, семинары | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия, семинары | Зачет | Экзамен |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Понятие деловых коммуникаций. Управление общением в бизнес среде. | 12 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 4 | тест |  |  |
| Навыки публичного общения в бизнесе. | 12 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 4 | Самостоятельное изучение литературы |  |  |
| Искусство презентации в бизнес среде | 12 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 4 | презентация |  |  |
| Деловые переговоры | 12 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 4 | презентация |  |  |
| Бизнес корреспонденция | 12 |  |  |  |  | 8 |  |  | 8 | 4 | презентация |  |  |
| Нетворкинг | 9 |  |  |  |  | 4 |  |  | 4 | 5 | презентация |  |  |
| Межкультурные особенности делового общения (установление деловых контактов за рубежом) | 11 |  |  |  |  | 6 |  |  | 6 | 5 | презентация |  |  |
| Итоговая аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого | 80 |  |  |  |  | 50 |  |  | 50 | 30 |  |  |  |

1. *Сформированы в соответствии с федеральным государственным образовательного стандартом высшего образования программ бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (Приказ Минобрнауки России от 12.01.2017 года №7 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)* [↑](#footnote-ref-1)