

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра экономики, менеджмента, маркетинга и технологий экономического
образования

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.01.01 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом

Профиль программы «Управление персоналом организаций бюджетной сферы»

Автор(ы): канд. пед. наук, доцент, Н.И. Зырянова
заведующий кафедрой

Одобрена на заседании кафедры экономики, менеджмента, маркетинга и технологий экономического образования. Протокол от «24» декабря 2021 г. №5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности научно-методической комиссией института ГСЭО РГППУ. Протокол от «13» января 2022 г. №5.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Деловые коммуникации»: изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста.

Задачи:

- освоение навыков правильного общения и взаимодействия и понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением;
- сформировать коммуникативно-речевые умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- развивать умения целесообразно выбирать формы деловой коммуникации, способствуя личностной потребности в совершенствовании их ведения;
- формировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к обязательной части, дисциплины по выбору, учебного плана.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;
- УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- ПК-2 Способен анализировать и использовать различные источники информации.;
- ПК-6 Способен разрабатывать, обновлять программное и учебно-методическое обеспечение учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и планировать занятия.



В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования;
32. Особенности лидерства и управления конфликтами;
33. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации.

Уметь:

- У1. Анализировать коммуникационные процессы в организации;
- У2. Разрабатывать предложения по повышению их эффективности.

Владеть:

- В1. Методами формирования и поддержания этичного климата в организации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 час.), семестр изучения – 2, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	2 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	180
Контактная работа, в том числе:	48
Лекции	10
Практические занятия	38
Самостоятельная работа студента	132
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Экзамен	2 сем.

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*



4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Введение в основы теории коммуникации	2	58	2	12	-	44
2. Виды деловой коммуникации	2	62	4	14	-	44
3. Этические основы деловых коммуникаций	2	60	4	12	-	44

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Введение в основы теории коммуникации

Тема 1.1 Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации» Истоки формирования коммуникативного знания. Основные понятия теории коммуникации. Понятие делового общения.

Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации Сущность коммуникативной компетентности. О соотношении теории и практики. Психологические основы взаимодействия. Общение и коммуникация.

Раздел 2. Виды деловой коммуникации

Тема 2.1 Коммуникативные каналы. Каналы коммуникации: формальные и неформальные. Особенности взаимодействия со СМИ. Характеристика СО - материалов для прессы. Коммуникативная компетентность специалиста по СО. Невербальные средства делового общения. Психологические основы делового общения. Психологические типы личности собеседника. Приоритетные каналы восприятия и тип модальности партнера. Основные механизмы восприятия и типичные искажения представлений о партнере.

Тема 2.2 Искусство межличностного общения. Межличностное общение. Основы убеждающего воздействия на делового партнера. Логические основы убеждающей речи: законы логики, доказательство и опровержение, логические ошибки. Эффективные приемы убеждения: рациональные и психологические аргументы, уловки. Основные способы аргументации: нисходящая, восходящая, односторонняя, двусторонняя. Механизмы воздействия в процессе делового



общения: подчинение, взаимный обмен, социальное доказательство, благорасположение.

Тема 2.3 Электронная коммуникация. Ведение письменных и электронных коммуникаций внутри и вне предприятия, проведение презентаций. Деловая переписка. Этические нормы деловой переписки. Виды деловых писем. Структура делового письма. Оформление делового письма. Языковые клише.

Раздел 3. Этические основы деловых коммуникаций

Тема 3.1. Этика делового общения. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления. Особенности работы с «трудными» клиентами. Условия повышения эффективности коммуникационных процессов. Современные этические принципы делового поведения, сформулированные Л. Хосмером.

Тема 3.2 Деловые переговоры: подготовка и проведение Деловые беседы, переговоры, встречи. Методы противостояния манипуляциям. Коммуникационные стили. Навыки публичных выступлений

Тема 3.3 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Способы «гашения» негативных эмоций. Современный западный и отечественный опыт создания партнерских отношений в организациях Моральная и социальная ответственность делового человека. Общие этические принципы делового общения. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Этика взаимоотношений с коллегами. Основы современной корпоративной этики.

Тема 3.4 Психологический климат в трудовом коллективе. Причины и условия возникновения конфликтных ситуаций. Конфликт как способ разрешения противоречий. Стратегия преодоления конфликта. Способы разрешения конфликтных ситуаций. Роль менеджера в управлении конфликтов. Конфликтные ситуации в деловом общении.

Тема 3.5 Проблемы межкультурной коммуникации. Этнокультурные особенности участников делового общения. Национальная специфика делового общения представителей разных стран и россиян. Барьеры в общении представителей разных стран и способы их преодоления

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии, которые ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер.

2. Информационно-коммуникационные образовательные технологии, при которых организация образовательного процесса, основывается на применении специализированных программных сред и технических средств работы с



информацией. Используются для поддержки самостоятельной работы обучающихся с использованием электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС), телекоммуникационных технологий, педагогических программных средств и др.

3. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Маслова Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л., Коленова В. А. — Москва : Дашков и К, 2018. — 127 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/110766>.

2. Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html>

3. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>. — ЭБС «IPRbooks»



6.2 Дополнительная литература

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.

2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 376 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/85928>. — Загл. с экрана.

3. Флоря, А.В. Культура речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2017. — 151 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/97166>. — Загл. с экрана.

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Научная онлайн-библиотека Порталус. Режим доступа: <http://www.portalus.ru>

2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Российская государственная библиотека. Режим доступа: <https://www.rsl.ru/>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа с мультимедийным оборудованием.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.



3. Читальный зал для магистрантов и аспирантов.
4. Помещения для самостоятельной работы.

