

Государственное образовательное учреждение высшего образования
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**
(ГОУ ВО КРАГСИУ)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПОП
38.03.03 Управление персоналом
_____ А.М. Чарина
«29» марта 2019 г.
(в ред. от «21» мая 2020 г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки – 38.03.03 «Управление персоналом»

Направленность (профиль) – «Управление персоналом организации»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная

Год начала подготовки – 2019

Сыктывкар
2020

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от «14» декабря 2015 года № 1461;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 38.03.03. Управление персоналом (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Управление персоналом организации».

1. Цели и задачи учебной дисциплины

1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе формирования навыков эффективного общения и межличностного взаимодействия.

1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются следующие:

- изучить основы межличностных отношений и общения, выявить основные корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации;
- сформировать основы коммуникативной компетентности обучающихся;
- развить практические навыки эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере для осуществления информационного обеспечения процессов внутренних и внешних коммуникаций;
- научить взаимодействию в основных видах делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) общекультурные:
 - ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- 2) профессиональные:
 - ПК-28 – знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является *обязательной* для изучения и относится к *вариативной части* программы Блока 1 «Дисциплины (модули)».

2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся овладеть следующими знаниями, умениями и навыками, соотнесенными с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

| Формируемые компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|---|---|--|
| | Знать | Уметь | Владеть |
| Общепрофессиональные компетенции | | | |
| ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения | специфику, принципы и методы организации деловых эффективных коммуникаций; факторы, влияющие на эффективность | практически применять приобретенные знания для продуктивного участия в процессе делового общения, | навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; использования коммуникативных |

| | | | |
|--|--|---|--|
| задач межличностного и межкультурного взаимодействия | коммуникаций и возможности их использования для решения рабочих вопросов; принципы и методы межличностного взаимодействия на основе общения; особенности видов и форм делового общения, в частности публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний | достижения своих коммуникативных целей; применять на практике рациональные стратегии и тактики осуществления делового общения в публичных выступлениях, переговорах, совещаниях | стратегий, вербальных средств воздействия на собеседника в условиях деловой коммуникации |
| Профессиональные компетенции | | | |
| Вид деятельности: информационно-аналитическая | | | |
| ПК-28 – знание корпоративных коммуникационных каналов и средств передачи информации, владение навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций | корпоративные коммуникационные каналы и средства передачи информации; виды и методы деловых коммуникаций | пользоваться корпоративными коммуникационными каналами и средствами передачи информации | навыками информационного обеспечения процессов внутренних коммуникаций |

3. Объем учебной дисциплины

Заочная форма обучения

| Виды учебной работы | Распределение учебного времени |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| <i>Контактная работа</i> | <i>12,25</i> |
| Аудиторные занятия (всего): | 12 |
| <i>Лекции</i> | 6 |
| <i>Практические занятия</i> | 6 |
| <i>Лабораторные занятия</i> | |
| Промежуточная аттестация | 0,25 |
| <i>Консультация перед экзаменом</i> | |
| <i>Экзамен</i> | |
| <i>Зачет</i> | 0,25 |
| <i>Контрольная работа</i> | |

| | |
|--|-------------------------|
| <i>Руководство курсовой работой</i> | |
| Самостоятельная работа | 59,75 |
| <i>Самостоятельная работа в течение семестра</i> | 55,75 |
| <i>Подготовка контрольной работы</i> | |
| <i>Написание курсовой работы</i> | |
| <i>Подготовка к промежуточной аттестации</i> | 4 |
| Вид текущей аттестации | <i>письменный опрос</i> |
| Общая трудоёмкость дисциплины: | |
| <i>часы</i> | 72 |
| <i>зачётные единицы</i> | 2 |

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» не предусматривает подготовку курсовой работы.

4. Содержание тем учебной дисциплины

| Наименование темы учебной дисциплины | Содержание темы |
|---|--|
| Тема 1. Введение (ОК-5) | Понятие отношений. Межличностные отношения. Структурные параметры, задающие содержание отношений. Понятие общения. Многофункциональность общения. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификация Э.Берна). Цели и функции общения. Модель общения |
| Тема 2. Социально-психологические основы общения (ОК-5) | Код, сообщение, канал. Механизмы воздействия в процессе общения. Содержание общения: способы воздействия партнеров друг на друга (заражение, внушение, убеждение и подражание). Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. Коммуникативные барьеры: избегание, авторитет, непонимание. Внешние и внутренние барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: преодоление избегания (привлечение внимания, удержание внимания); преодоление непонимания (преодоление фонетического барьера, преодоление семантического барьера, преодоление стилистического барьера, преодоление логического барьера). Перцептивный аспект общения. Интерактивный аспект общения |
| Тема 3. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики (ОК-5) | Понятие коммуникации. Модели коммуникации. Коммуникативный аспект общения. Роль коммуникации в современном деловом взаимодействии. Современные тенденции изменения роли коммуникации в современном деловом взаимодействии. Способы обеспечения процессов внутренних коммуникаций |
| Тема 4. Коммуникативная компетентность | Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Коммуникативное знание. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. |

| | |
|--|--|
| (ОК-5) | Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. Активное слушание. Теория эмоционального интеллекта. Регуляция эмоционального напряжения |
| Тема 5. Виды делового взаимодействия (ОК-5, ПК-28) | Деловые совещания. Публичное выступление. Деловые переговоры. Переговоры как разновидность общения. Особенности переговоров. Ведение переговоров. Способы достижения соглашения. Деловые переговоры с зарубежными партнерами. Национальные и культурные особенности, традиции, привычки, деловая этика и этикет иностранных деловых партнеров. Понятие делового спора. Разновидности спора. Подходы к ведению спора. Культура делового спора. Психологические особенности ведения делового спора. Приемы спора. Психологические аспекты убеждения. Конструктивные приемы ведения дискуссии. Письменные деловые коммуникации. |

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

5.1. Основная литература:

1. Кушнир, О.Н. Письменные деловые коммуникации: учеб. пособие / О. Н. Кушнир, М. В. Тодика; Коми республиканская акад. гос. службы и управления. – Сыктывкар: Изд-во КРАГСИУ, 2013. – 120 с.
2. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853>.

5.2. Дополнительная литература:

1. Деловое общение / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>.
2. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения / В.Е. Левкин. – М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. – 142 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>.
3. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – М.: Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>.
4. Титова, Л.Г. Технологии делового общения / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 239 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854>.
5. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. – 5-е изд., стер. – М.: Издательство «Флинта», 2018. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389>.
6. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение / Е.Б. Штукарева; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – М.: Перо, 2015. – 315 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886>.

5.3. Электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).
2. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.4. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. справочно-правовая система «Гарант».
2. справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).
4. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).
5. Национальная электронная библиотека (<https://нэб.рф>).

5.5. Ресурсы информационно-документационной сети «Интернет»

1. Раздел «Профессиональная коммуникация» на портале «Психологос» (<https://www.psychologos.ru/articles/view/professionalnaya-kommunikaciya>).
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Каталог учебных продуктов (<http://window.edu.ru/window>).
3. Российская научная электронная библиотека «Киберленинка» (<https://cyberleninka.ru>).

6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Деловые коммуникации» используются следующие программные средства:

| Информационные технологии | Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем |
|--|---|
| Офисный пакет для работы с документами | Microsoft Office Professional LibreOffice |
| Информационно-справочные системы | Справочно-правовая система "Консультант Плюс" |
| | Справочно-правовая система "Гарант" |
| Электронно-библиотечные системы | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| | Научная электронная библиотека (www.e-library.ru) |
| | Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф) |
| Электронная почта | Электронная почта в домене krag.su |
| Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций | Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton, |

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСиУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.su>).

7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» задействована материально-техническая база, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

- специальные помещения для реализации данной дисциплины представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации;

- помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;

- компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;

- библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;

- серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО, и Microsoft Windows Server и служащими для размещения различных сервисов и служб, в том числе для обеспечения работы СУБД MySQL и MS SQL Server;

- сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Internet с общей скоростью подключения 10 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;

- интерактивные информационные киоски «Инфо»;

- программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.

Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:

- система Internet (скорость подключения – 5 Мбит/сек);

- сайт www.krags.ru;

- беспроводная сеть Wi-Fi (в открытом доступе).

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены в Справке о материально-техническом обеспечении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.