

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

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

**УТВЕРЖДАЮ**  
Руководитель ОПОП  
46.03.02 Документоведение и  
архивоведение



И.А. Игнатов

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*

Направленность (профиль) – *«Документационное обеспечение управления»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, заочная, очно-заочная*

Год начала подготовки – *2020*

Сыктывкар

2020

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

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 06.03.2015 №176;

- 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 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления».

© Коми республиканская академия  
государственной службы  
и управления, 2020

## 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.

### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является *факультативной* для изучения.

## 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
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
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
------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Объём учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>36,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	36
<i>Лекции</i>	18
<i>Практические занятия</i>	18
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>35,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	31,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

### Заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>10,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>61,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	57,75
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

### Очно-заочная форма обучения

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
<b>Контактная работа</b>	<b>10,25</b>
Аудиторные занятия (всего):	10
<i>Лекции</i>	4
<i>Практические занятия</i>	6
<i>Лабораторные занятия</i>	
Промежуточная аттестация	0,25
<i>Консультация перед экзаменом</i>	0
<i>Экзамен</i>	
<i>Зачет</i>	0,25
<i>Контрольная работа</i>	
<i>Руководство курсовой работой</i>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>61,75</b>
<i>Самостоятельная работа в течение семестра</i>	57,75
<i>Подготовка контрольной работы</i>	
<i>Написание курсовой работы</i>	
<i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>	4
Вид текущей аттестации	контрольная работа
<b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>	
<i>часы</i>	<b>72</b>
<i>зачётные единицы</i>	<b>2</b>

#### 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 (ОК-5)	Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Коммуникативное знание. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы. Преодоление коммуникативных драм с помощью коммуникативных умений. Активное слушание. Теория эмоционального интеллекта. Регуляция эмоционального напряжения
Тема 5. Виды делового взаимодействия (ОК-5)	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.

## 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](http://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](http://www.biblioclub.ru)).
4. Научная электронная библиотека ([www.e-library.ru](http://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:

<i>Информационные технологии</i>	<i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>
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 ( <a href="http://www.e-library.ru">www.e-library.ru</a> )
	Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> )
Электронная почта	Электронная почта в домене krag.ru
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.ru>).

## 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](http://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 46.03.02 Документоведение и архивоведение, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.