

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

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

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ОПОП
41.03.01 Зарубежное регионоведение
А.М. Чарина
«16» июня 2017 г.
(в ред. от «21» мая 2020 г.)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Направление подготовки – *41.03.01 Зарубежное регионоведение*

Направленность (профиль) – *«Европейские исследования (финно-угорские страны и регионы)»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная*

Год начала подготовки – *2017*

Сыктывкар
2020

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

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 41.03.01 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.03.2015 № 202;

- 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 41.03.01 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриата) направленность (профиль) «Европейские исследования (финно-угорские страны и регионы)».

© 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 владения техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения.

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 профессиональных компетенций:

- ПК-3 – владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том числе на иностранных языках, включая язык(и) региона специализации.

1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» является *элективной* для изучения, 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
Профессиональные компетенции			
Вид деятельности: организационно-коммуникационная			
ПК-3 – владение техниками установления профессиональных контактов и развития профессионального общения, в том	техники межличностного взаимодействия для установления профессиональных контактов и развития профессионального общения	применять техники межличностного взаимодействия для установления профессиональных контактов и развития профессионального общения	техниками межличностного взаимодействия для установления профессиональных контактов и развития профессионального общения

числе на иностранных языках, включая язык(и) региона специализации			
--	--	--	--

3. Объём учебной дисциплины

Виды учебной работы	Распределение учебного времени
Контактная работа	36,25
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>	
Самостоятельная работа	35,75
<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
Общая трудоёмкость дисциплины:	
<i>часы</i>	72
<i>зачётные единицы</i>	2

4. Содержание тем учебной дисциплины

Наименование темы учебной дисциплины	Содержание темы
Тема 1. Введение (ПК-3)	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 (ПК-3)	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 (ПК-3)	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 (ПК-3)	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 (ПК-3)	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.s.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.s.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;
- 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 41.03.01 Зарубежное регионоведение, сформированной в соответствии с расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации и паспортами кабинетов ГОУ ВО КРАГСиУ.