

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Мурманский арктический государственный университет»
в г. Апатиты

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.19 Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

образовательной программы
по направлению подготовки бакалавриата

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направление (профиль) Региональное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки
с указанием направленности (профиля) (наименования магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2016

год набора

Составитель:

Щеглова А.Н., к.э.н., доц. кафедры
экономики, управления и социологии

Утверждено на заседании кафедры
экономики, управления и социологии
(протокол № 1 от «25» января 2017 г.)

Зав. кафедрой



М.В. Иванова

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки (в том числе с зарубежными партнерами);
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;

уметь:

- осуществлять деловое общение, в том числе, вести переговоры и совещания, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации и осуществлять публичные выступления;

владеть:

- навыками деловых коммуникаций;
- навыками разрешения конфликтных ситуаций.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4).

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Данная дисциплина относится к дисциплинам базовой части образовательной программы по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) Региональное и муниципальное управление.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые такими дисциплинами, как «Информационные технологии в управлении», «Основы делопроизводства», «Психология».

Дисциплина «Деловые коммуникации» представляет собой методологическую базу для усвоения обучающимися содержания дисциплин «Научно-исследовательский семинар», «Этика государственной и муниципальной службы».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц или 144 часов (из расчета 1 ЗЕТ= 36 часов).

Курс	Семестр	ЗЕТТрудоемкость в	Общая трудоемкость (час)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивных формах	Кол-во часов на СРС	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ				
2	3	4	144	24	32	-	56	-	88	зачет с оценкой

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	СРСКол-во часов на
		ЛК	ПР	ЛБ			
1	Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.	8	8	-	16	-	28
2	Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	8	12	-	20	-	30
3	Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	8	12		20	-	30
	Зачет с оценкой						
	Итого	24	32	-	56	-	-

Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.

Понятие общения. Общение и коммуникация. Структура коммуникации. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Классификация коммуникаций.

Понятие перцепции и интеракции. Факторы, влияющие на восприятие и понимание других людей (социальные роли, социальные стереотипы, самооценка, тип восприятия и т.д.). Психологические механизмы межличностного восприятия и понимания (процессы идентификации, эмпатии, рефлексии, аттракции, каузальной атрибуции). Виды воздействия на личность.

Основные принципы самопрезентации. Природная и искусственная самопрезентация. Этапы подготовки самопрезентации: исследование аудитории, планирование, подготовка и проведение самой презентации. Собеседование, как форма самопрезентации.

Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.

Познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное общение. Взаимосвязь делового общения и стиля руководства. Основные формы делового общения: деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых встреч и переговоров. Стили ведения переговоров. Подготовка к проведению и процесс делового совещания. Выбор стиля проведения совещания.

Способы влияния на партнера в процессе общения. Типы манипуляторов и актуализаторов. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.

Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.

Спор, дискуссия, полемика, прения, дебаты, диспут: общее и различное в данных формах общения. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Полемические приемы.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные понятия конфликтологии. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стили поведения в конфликтных ситуациях: уклонение, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество (сетка Томаса-Килмена). Предупреждение конфликтов.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Основная литература:

1. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/viewer/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D#page/4>
2. Титова, Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 271 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436853

Дополнительная литература:

3. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 528 с. [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=112230
4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н.

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), комплект мультимедийного оборудования, включающий мультимедиа проектор, экран, переносной ноутбук для демонстрации презентаций; учебно-наглядные пособия; обеспечивающие тематические иллюстрации);
- помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерными столами, стульями, доской аудиторной, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета);
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (оснащены наборами инструментов, оборудованием, расходными материалами для монтажа, ремонта и обслуживания информационно-телекоммуникационной сети филиала и вычислительной техники);
- лаборатория информационных технологий (оснащена компьютерными столами, стульями, мультимедийным проектором, экраном проекционным, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета).

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. Microsoft Windows.
2. MicrosoftOffice / LibreOffice.

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Электронная база данных Scopus.

7.4 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
2. Электронный справочник "Информιο" для высших учебных заведений <http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.