

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.18 Деловые коммуникации

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

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

**09.03.02 Информационные системы и технологии
направленность (профиль) «Программно-аппаратные комплексы»**

(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

2019

год набора

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



Утверждено на заседании кафедры
экономики, управления и социологии
(протокол № 9 от «27» мая 2019 г.)

Зав. кафедрой

_____ М.В. Иванова

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) - формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

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:

- правила деловых взаимоотношений и коммуникаций, стратегии делового сотрудничества в команде;
- основные теории и концепции межличностного взаимодействия и межкультурных коммуникаций;
- нормы проведения деловых переговоров, общения и делового протокола;

уметь:

- осуществлять подготовку и проводить деловые переговоры, применять этические нормы делового общения;
- осуществлять публичные выступления, вести переговоры и совещания, деловую переписку, в том числе с применением информационно-коммуникационных технологий;
- разрабатывать структуру деловой презентации, переговоров, публичного выступления как коммуникативного процесса;

владеть:

- навыками сотрудничества и выработки совместных решений;
- правилами служебного общения, межкультурной коммуникации;
- культурой и приемами установления деловых контактов.

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- Способен использовать нормы литературного языка в его устной и письменной форме, осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, знать принципы и законы организации документооборота в организации (ПК-4).

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Данная дисциплина относится к вариативной части дисциплин основной

профессиональной образовательной программы для направления подготовки 09.03.02 Информационные системы и технологии, направленность (профиль) Программно-аппаратные комплексы.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые такими дисциплинами, как «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык», «Основы документационного обеспечения управления», «Психология», «Основы совместной профессиональной деятельности и командной работы».

Дисциплина «Деловые коммуникации» представляет собой методологическую базу для усвоения обучающимися содержания дисциплин «Социальная адаптация личности», «Производственная практика (научно-исследовательский семинар)».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) 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 3 зачетные единицы или 108 часов. (из расчета 1 ЗЕТ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕТ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интер-активной форме	Кол-во часов на СРС	Курсовые работы	Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ						
2	4	3	108	16	32	-	48	10	60	-	-	Зачет с оценкой

В интерактивной форме часы используются в виде группой дискуссии, заслушивании и обсуждении подготовленных студентами докладов по тематике дисциплины.

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	СРС Кол-во часов на	контроль Кол-во часов на
		ЛК	ПР	ЛБ				
1.	Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.	5	10	-	15	3	20	

2.	Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	5	10	-	15	3	20	
3.	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	6	12	-	18	4	20	
	Зачет с оценкой							
	Итого:	16	32	-	48	10	60	

Содержание 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>

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>

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>

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

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. Microsoft Office / 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 "Информио" 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.