

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.02.2024 16:25:51

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8446952161b607f94388008c20077c611b1ff5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»
«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»**

Факультет экономики, управления и юриспруденции

Кафедра «Управление и бизнес-информатика»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.В. Бебешко

«31» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление деловыми коммуникациями

Направление подготовки

38.04.02 Менеджмент

Профиль

Менеджер организаций

Квалификация выпускника

Магистр

Для всех

форм обучения

Симферополь 2023

АННОТАЦИЯ	
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1.В.ДВ.01.02	УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся системных знаний о концептуальных основах организации эффективной командной работы; базовых принципах, определяющих план действий для достижения поставленной цели.
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули), Дисциплины по выбору 1 (ДВ.1) программы магистратуры
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-3
Содержание дисциплины	<p>Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций</p> <p>Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики</p> <p>Тема 2. Перцептивная сторона делового общения</p> <p>Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения</p> <p>Тема 4. Интерактивная сторона делового общения</p> <p>Раздел 2. Инструменты управления деловыми коммуникациями</p> <p>Тема 5. Формы делового общения</p> <p>Тема 6. Принципы деловой этики</p> <p>Тема 7. Конфликты в деловом общении</p> <p>Тема 8. Этикет в деловом общении</p>
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 час.)
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы магистратуры	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры	5
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
5. Контроль качества освоения дисциплины	10
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	12
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	12
11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине	12

Фонд оценочных средств по дисциплине приведен в приложении к РПД

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы магистратуры

Целью изучения дисциплины «Управление деловыми коммуникациями» является формирование у обучающихся системных знаний о концептуальных основах организации эффективной командной работы; базовых принципах, определяющих план действий для достижения поставленной цели.

В результате освоения ОПОП магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает основные правила и условия для организации эффективной командной работы; базовые принципы, определяющие план действий для достижения поставленной цели УК-3.2. Умеет осуществлять руководство работой команды, преодолевать возникающие споры и разногласия, распределять и делегировать полномочия между членами команды для достижения оптимального результата; УК-3.3. Владеет навыками грамотной и эффективной организации, координации и руководства командным взаимодействием при решении профессиональных задач для достижения поставленной цели.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Управление деловыми коммуникациями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1, дисциплины по выбору 1 (ДВ.1) программы магистратуры учебного плана ОПОП магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиль: менеджер организаций. Дисциплина «Управление деловыми коммуникациями» изучается обучающимися очной формы обучения в 1 семестре, заочной формы обучения – в 1 семестре.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих дисциплин: «Стратегическое управление человеческими ресурсами», «Кадровый менеджмент», «Социология и психология управления».

Знания, умения и навыки, полученные при изучении дисциплины «Управление деловыми коммуникациями», будут необходимы для углубленного и осмысленного восприятия дисциплин: «Современные проблемы менеджмента», «Деловое администрирование», «Управление организационной культурой».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единицы (з.е.), 108 академических часа.

3.1. Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	38
Аудиторная работа (всего):	38
Лекции	26
Семинары, практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	70
Курсовая работа	-
Зачет	Зачет
Экзамен	-

Для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	108
Контактная работа	8
Аудиторная работа (всего):	8
Лекции	6
Семинары, практические занятия	2
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	96
Курсовая работа	-
Зачет	4
Экзамен	-

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ОЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций		50	52	10	3	4	1	36	48
1.	Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики	15	14	4	1	2	1	9	12
2.	Тема 2. Перцептивная сторона делового общения	11	13	2	1	-	-	9	12
3.	Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения	13	13	2	1	2	-	9	12
4.	Тема 4. Интерактивная сторона делового общения	11	12	2	-	-	-	9	12
Раздел 2. Инструменты управления деловыми коммуникациями		58	52	16	3	8	1	34	48
5.	Тема 5. Формы делового общения	15	14	4	1	2	1	9	12
6.	Тема 6. Принципы деловой этики	15	13	4	1	2	-	9	12
7.	Тема 7. Конфликты в деловом общении	15	13	4	1	2	-	9	12
8.	Тема 8. Этикет в деловом общении	13	12	4	-	2	-	7	12
Всего по дисциплине		108	104	26	6	12	2	70	96
Контроль		зачет	4						
Итого		108	108	26	6	12	2	70	96

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики

Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса.

Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.

Тема 2. Перцептивная сторона делового общения

Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве.

Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения

Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.

Тема 4. Интерактивная сторона делового общения

Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Тема 5. Формы делового общения

Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.

Тема 6. Принципы деловой этики

Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.

Тема 7. Конфликты в деловом общении

Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.

Тема 8. Этикет в деловом общении

Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

4.3. Содержание практических занятий (очная форма обучения)

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

<p>Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие общения. Этапы общения. 2. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. 3. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения.
<p>Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации. 2. Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). 3. Коммуникативные барьеры в общении и пути их преодоления.
<p>РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ</p>
<p>Тема 5. Формы делового общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. 2. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. 3. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.
<p>Тема 6. Принципы деловой этики</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятия, задачи и основные категории этики деловых отношений. 2. Этика деловых межличностных отношений в рабочей группе. 3. Этика деятельности руководителя. Этические нормы в деловом общении подчиненных с руководителем. Этика делового общения между коллегами.
<p>Тема 7. Конфликты в деловом общении</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методологические основы конфликтологии и сущностная характеристика конфликтов в работе специалистов. 2. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. 3. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.
<p>Тема 8. Этикет в деловом общении</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила вербального и невербального этикета. Телефонный этикет. 2. Правила деловой переписки. Визитная карточка. Внешний облик и манеры делового человека. 3. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

4.4. Содержание самостоятельной работы

<p>Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций</p>
<p>Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия общения и его роль в деловой жизни. 2. Цели и методы ведения деловых переговоров. 3. Виды и формы общения. 4. Основные этапы ведения деловых переговоров.
<p>Тема 2. Перцептивная сторона делового общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия. 2. Подготовка и формирование переговорного процесса. 3. Общение: виды, структура и функции.
<p>Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разновидности документов, используемых в деловой переписке. 2. Понятие и содержание этики делового общения.

3. Условия эффективности переговоров.
Тема 4. Интерактивная сторона делового общения 1. Общение как взаимодействие. 2. Основные правила оформления писем. 3. Личность как субъект делового общения. 4. Особенности проведения деловых совещаний.
Раздел 2. Инструменты управления деловыми коммуникациями
Тема 5. Формы делового общения 1. Деловая беседа как основная форма делового общения. 2. Разновидности писем и особенности их составления. 3. Особенности деловой коммуникации.
Тема 6. Принципы деловой этики 1. Невербальные средства общения. 2. Приемы и способы ускорения принятия решений. 3. Условия эффективности переговоров.
Тема 7. Конфликты в деловом общении 1. Этика делового общения. 2. Классификация конфликтов. 3. Понятие конфликта и его социальная роль. 4. Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.
Тема 8. Этикет в деловом общении 1. Требования, предъявляемые к текстам документов. 2. Вербальные средства общения. 3. Общая характеристика переговоров.

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущей и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации – письменный зачет.

Фонд оценочных средств по дисциплине приведен в приложении к РПД

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Емельянцева, Н.В Управление деловыми коммуникациями : Опорный конспект лекций/ Н.В Емельянцева. Симферополь: АНО "ООВО" "УЭУ", 2019. - 34 с.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная литература:

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.

2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум / Р. В. Дорохина. — Воронеж : Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 69 с. — ISBN 978-5-7731-0842-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108191.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Зайцева, А. В. Теория коммуникации : учебно-методическое пособие / А. В. Зайцева. — Луганск : Книта, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111217.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Решетникова, Е. В. Русский язык и основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Е. В. Решетникова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2021. — 104 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117111.html> (дата обращения: 02.02.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6 Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавриата/ Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2020. - 236 с.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный интернет-портал правовой информации РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/>

2. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ (Росстат) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>

3. Официальный сайт территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Республике Крым (Крымстат) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://crimea.gks.ru/>

4. Информационно-правовой портал «Гарант»: официальный сайт. – URL: <http://www.garant.ru> – Текст: электронный.

5. Цифровой образовательный ресурс «IPRsmart»: официальный сайт. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> – Текст: электронный.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, семинарских (практических) занятий, самостоятельной работе обучающихся применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения обучающихся в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

- творческое задание. Выполнение творческих заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода;

- групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

В ходе освоения дисциплины при проведении контактных занятий используются следующие формы обучения, способствующие формированию компетенций: лекции-дискуссии; кейс-метод; решение задач; ситуационный анализ; обсуждение рефератов и докладов; разработка групповых проектов; встречи с представителями государственных и общественных организаций.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

- *программы, обеспечивающие доступ в сеть «Интернет» (например, «Google chrome»);

- *программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

- *программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

11. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время лекционных занятий, которые проводятся в большой аудитории, использовать проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего материала, мультимедийные

проекторы Epson, Benq ViewSonic; экраны для проекторов; ноутбуки Asus, Lenovo, микрофоны.