

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 09.02.2022 13:44:19

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452bfd6c05f04788008c20977a6cb0ff5

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

Факультет экономики и управления

Кафедра «Социально-гуманитарные дисциплины»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Управление деловыми коммуникациями

Направление подготовки

38.04.01 Экономика

Квалификация выпускника

Магистр

Для всех
форм обучения

Симферополь 2021

АННОТАЦИЯ	
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины
Б1.В.ДВ.01.02.	УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ
Цель изучения дисциплины	дать магистрам знания о том, что лежит в основе деловой коммуникации (общения) людей в организации, и каким образом их взаимодействие влияет на результативность работы организации; а также в подготовке к применению психологических, экономических и управленческих знаний при работе и управлению с персоналом организации
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к «Дисциплинам по выбору 1» части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 программы магистратуры.
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-3; УК-4; ПК-3
Содержание дисциплины	Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики Тема 2. Перцептивная сторона делового общения Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения Тема 4. Интерактивная сторона делового общения Тема 5. Формы делового общения Тема 6. Принципы деловой этики Тема 7. Конфликты в деловом общении Тема 8. Этикет в деловом общении
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 часов)
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы магистратуры..	6
2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры	7
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...	7
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
5. Контроль качества освоения дисциплины.....	22
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	23
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	23
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	23
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	24
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	24
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	25
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	26

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

Целью изучения дисциплины «Управление деловыми коммуникациями» является дать магистрам знания о том, что лежит в основе деловой коммуникации (общения) людей в организации, и каким образом их взаимодействие влияет на результативность работы организации; а также в подготовке к применению психологических, экономических и управленческих знаний при работе и управлению с персоналом организации. 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	<p>УК - 3.1. Знает основные правила и условия для организации эффективной командной работы; базовые принципы, определяющие план действий для достижения поставленной цели</p> <p>УК - 3.2. Умеет осуществлять руководство работой команды, преодолевать возникающие споры и разногласия, распределять и делегировать полномочия между членами команды для достижения оптимального результата</p> <p>УК - 3.3. Владеет навыками грамотной и эффективной организации, координации и руководства командным взаимодействием при решении профессиональных задач для достижения поставленной цели</p>
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК - 4.1. Знает основные принципы и правила деловой, академической и профессиональной этики; основные средства коммуникационных технологий</p> <p>УК - 4.2. Умеет использовать современные коммуникационные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК - 4.3. Владеет навыками эффективной устной и письменной коммуникации в процессе академического и профессионального взаимодействия на русском и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием современных коммуникационных технологий</p>

ПК-3	Способен, самостоятельно осуществлять подготовку заданий и разрабатывать проектные решения, а также предложения и мероприятия по реализации разработанных проектов и программ	ПК-3.1. Знает нормативно- правовые документы, регламентирующие подготовку заданий и проектных решений ПК-3.2. Умеет самостоятельно разрабатывать предложения и мероприятия по реализации проектов ПК-3.3. Владеет навыками подготовки заданий и разработки методических нормативных документов, разработанных проектов и программ
------	---	---

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02. «Управление деловыми коммуникациями» относится к «Дисциплинам по выбору 1» части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 программы магистратуры. Компетенции, приобретённые магистрантом в процессе освоения дисциплины «Управление деловыми коммуникациями», являются необходимыми для успешного изучения дисциплин вариативной части образовательной программы.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих (или осваиваемых параллельно) дисциплин (практик): межкультурное взаимодействие, социология и психология управления, учебная практика.

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 часов.

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

Для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

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
Зачет	+

Для заочной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётных единицы 108 часов

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
Зачет	4

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	ЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО	ОФО	ЗФО
1.	Понятие делового общения, его структура и характеристики	16	12	4	-	2	-	10	12
2.	Перцептивная сторона делового общения	14	12	4	-	-	-	10	12
3.	Коммуникативная сторона делового общения	16	14	4	2	2	-	10	12
4.	Интерактивная сторона делового общения	16	12	4	-	2	-	10	12
5.	Формы делового общения	16	14	4	2	2	-	10	12
6.	Принципы деловой этики	6	16	2	2	-	2	4	12
7.	Конфликты в деловом общении	10	12	2	-	2	-	6	12
8.	Этикет в деловом общении	14	12	2	-	2	-	10	12
Всего по дисциплине		108	104	26	6	12	2	70	96
Контроль		+	4						
Итого		108	108						

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

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.

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)

Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики (2 часа)

1. Этапы общения.
2. Структура и средства коммуникационного процесса. Специфика делового общения.
3. Виды и формы и стили делового общения.

Тема 2. Интерактивная сторона делового общения (2 часа)

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

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения (2 часа)

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>Тема 4. Формы делового общения (2 часа)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые беседа, встреча, совещание, переговоры. 2. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. 3. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.
<p>Тема 5. Конфликты в деловом общении (2 часа)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика конфликтов в работе экономистов. 2. Предупреждение и конструктивное разрешение конфликтов. 3. Управление конфликтом. Этические нормы общения в конфликте.
<p>Тема 6. Этикет в деловом общении (2 часа)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила вербального и невербального этикета. 2. Телефонный этикет. 3. Правила деловой переписки. 4. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

4.4. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики .</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие общения. 2. Структура и средства коммуникационного процесса. 3. Виды и формы делового общения.
<p>Тема 2. Перцептивная сторона делового общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. 2. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. 3. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания.
<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>Тема 4. Интерактивная сторона делового общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. 2. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. 3. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации.
<p>Тема 5. Формы делового общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структурная организация и этапы проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. 2. Тактика и порядок проведения отдельных этапов. 3. Приемы повышения эффективности проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. 4. 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.
<p>Тема 7. Конфликты в деловом общении .</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методологические основы и сущностная характеристика конфликтов. 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.

2. Внешний облик и манеры делового человека.
3. Этикет деловых приемов.
4. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

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 – зачёт
 Форма проведения промежуточной аттестации в целом по дисциплине – письменный зачёт

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Емельянцева, Н.В. Управление деловыми коммуникациями [Электронный ресурс]: Опорный конспект лекций/ Н.В Емельянцева. - Электрон. текстовые дан. - 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. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75205.html> (дата обращения: 26.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/75205>

3. 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. <http://www.nlr.ru> (Российская национальная библиотека);
2. <http://www.viniti.ru> (Реферативный журнал);
3. <http://www.library.ru> (Виртуальная справочная служба);
4. <http://dic.academic.ru> (Словари и энциклопедии);
5. <http://elibrary.ru> (Научная электронная библиотека);
6. <http://www.sibran.ru> (Издательство Сибирского отделения Российской Академии Наук);
7. <http://www.ribk.net> (Российский информационно-библиотечный консорциум);
8. <http://www.consultant.ru> (Законодательство РФ, кодексы, законы, приказы и другие документы);
9. <http://www.garant.ru> (Законодательство РФ, кодексы, законы, приказы и др. документы).

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, практических и семинарских занятий, самостоятельной работы студентов применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения студентов 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 студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

1. Творческое задание. Выполнение творческих заданий требуют от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода.

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

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-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания учебной дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых консультаций или индивидуальной работы студентов с преподавателем, которые проводятся в аудиториях (лекционных, для групповых занятий), используется проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего наглядного материала, как лектором, так и самими обучающимися: мультимедийные проекторы Epson, Benq ViewSonic; экраны для проекторов; ноутбуки Hewlett-Packard (HP); устройства для воспроизведения звука (усилитель звука, микрофон, колонки или динамики и др. оборудование).