

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор «ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Дата подписания: 12.02.2024 16:25:51

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f8448452144603f94388008e29877a611ff

Факультета 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, вырабатывая 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 трудоёмкость 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 трудоёмкость 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 | 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 верbalной и неверbalной 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 беседы, 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 верbalного и неверbalного 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

Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики

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.

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения

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.

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУМЕНТЫ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ**Тема 5. Формы делового общения**

1. Деловые беседы, 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.

Тема 6. Принципы деловой этики

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.

Тема 7. Конфликты в деловом общении

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.

Тема 8. Этикет в деловом общении

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**Раздел 1. Понятие и виды деловых коммуникаций****Тема 1. Понятие делового общения, его структура и характеристики**

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.

Тема 2. Перцептивная сторона делового общения

1. Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.
2. Подготовка и формирование переговорного процесса.
3. Общение: виды, структура и функции.

Тема 3. Коммуникативная сторона делового общения

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. Емельянцев, Н.В Управление деловыми коммуникациями : Опорный конспект лекций/ Н.В Емельянцев. 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 достижении 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.