

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Финансово-экономический факультет

АННОТАЦИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.25 Деловые коммуникации

Направление подготовки *бакалавриат*

38.03.04. Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки

Государственная и муниципальная служба

Квалификация выпускника

бакалавр

1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Цель – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности.

Задачи:

- понимание специфики делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- базисные знания о сущности, структуре и видах коммуникаций;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- коммуникативные навыки, необходимые в сфере гостеприимства;
- представления о работе с персоналом и клиентами;
- навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного общения в профессиональной сфере;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях;
- представления о путях формирования имиджа специалиста социально-культурной сферы.

2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 4-й семестр.

Дисциплина «Деловые коммуникации» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 38.03.04. Государственное и муниципальное управление профиль подготовки «Государственная и муниципальная служба»

В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловые коммуникации» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Персональный менеджмент», «Организационное поведение», «Корпоративная социальная ответственность».

Дисциплина «Деловые коммуникации» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Управление человеческими ресурсами».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля)
УК-4, ОПК-7

| Код компетенции | Наименование компетенции | Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной) | В результате освоения дисциплины обучающийся должен: |
|-----------------|---|---|---|
| УК-4. | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.И-3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах | УК-4.И-3.3-1 структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-4.И-3.У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-4.И-3.У-3 решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p> <p>УК-4.И-3.У-4: подготовить деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний; анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки</p> <p>УК-4.И-3.В-3 навыками подготовки обзоров, аннотаций, составления рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии по научно-исследовательской работе</p> |
|--|--|---|

| | | | |
|-------|--|---|--|
| | | | с учетом требований информационной безопасности. УК-4.И-3.В-4 навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации совместных проектов; методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ОПК-7 | ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации. | ОПК-7. И-1. Осуществляет внутриорганизационные и межведомственные коммуникации в сфере публичного управления, а также коммуникации с негосударственными институтами, средствами массовой информации и гражданами. | ОПК-7. И-1. 3-1. Знает принципы формирования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций ОПК-7. И-1. 3-2. Знает основы взаимодействия с общественностью ОПК-7. И-1. 3-3. Знает специфику взаимодействия с общественностью в органах публичного управления ОПК-7. И-1. У-1. Умеет применять на практике технологии связей с общественностью в органах публичного |

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. 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

| Виды учебных занятий | Трудоемкость | | |
|---|--------------|-------------|-------------|
| | зач. ед. | час. | в семестре |
| | | | 4 |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> |
| ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану | 3 | 108 | 108 |
| Контактные часы | | 68 | 68 |
| Лекции (Л) | | 34 | 34 |
| Семинары (С) | | 0 | 0 |
| Практические занятия (ПЗ) | | 34 | 34 |
| Лабораторные работы (ЛР) | | 0 | 0 |
| Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки | | | |
| Промежуточная аттестация: зачет | | | |
| Самостоятельная работа (СР) в том числе по курсовой работе (проекту) | 0 | 40 | 40 |

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

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

| № | Наименование темы (раздела) | Количество часов | | | | | |
|--------------------|--|------------------|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Всего | Контактные часы (аудиторная работа) | | | | СР |
| | | | Л | С | ПЗ | ГК/ИК | |
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> | <i>гр.4</i> | <i>гр.5</i> | <i>гр.6</i> | <i>гр.7</i> | <i>гр.8</i> |
| Семестр № 7 | | | | | | | |
| 1. | Общение как социально-психологическая проблема | 12 | 4 | 4 | | | 4 |
| 2. | Вербальные средства деловой коммуникации | 12 | 4 | 4 | | | 4 |
| 3. | Невербальные средства деловой коммуникации | 12 | 4 | 4 | | | 4 |

| № | Наименование темы (раздела) | Количество часов | | | | |
|---|---|------------------|-------------------------------------|----|---|----|
| | | Всего | Контактные часы (аудиторная работа) | | | СР |
| 4. | Психологические проблемы деловых коммуникаций | 12 | 4 | 4 | | 4 |
| 5. | Деловая беседа как основная форма делового общения | 14 | 4 | 4 | | 5 |
| 6. | Психологические аспекты переговорного процесса | 11 | 3 | 3 | | 5 |
| 7. | Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении | 10 | 3 | 3 | | 4 |
| 8. | Формы письменных деловых коммуникаций | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| 9. | Конфликты в деловых коммуникациях | 13 | 4 | 4 | | 5 |
| Всего | | 108 | 34 | 34 | 0 | 40 |
| Промежуточная аттестация (зачет) | | | | | | |
| ИТОГО | | 108 | 68 | | | 40 |

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|--|---|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| 1. | Общение как социально-психологическая проблема | Общение как социально-психологическая проблема. Понятие "общение", "коммуникация". Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникационной компетентности. Структура коммуникационного процесса. |
| 2. | Вербальные средства деловой коммуникации | Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникационная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. |
| 3. | Невербальные средства деловой коммуникации | Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и несознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|---|--|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении. |
| 4. | Психологические проблемы деловых коммуникаций | Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. "Избегание", "авторитетность" как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. |
| 5. | Деловая беседа как основная форма делового общения | Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед. |
| 6. | Психологические аспекты переговорного процесса | Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. |
| 7. | Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении | Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение и использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. |
| 8. | Формы письменных деловых коммуникаций | Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и |

| № | Наименование темы (раздела) | Содержание темы (раздела) |
|-------------|-----------------------------------|--|
| <i>гр.1</i> | <i>гр.2</i> | <i>гр.3</i> |
| | | виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий. |
| 9. | Конфликты в деловых коммуникациях | Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. |

6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя с обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
 2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
 3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
 4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
 2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

8.Формы текущего контроля

Тесты, контрольные работы

9.Форма промежуточного контроля

Зачет

Программу составил: Цуров Микаэль Джабраилович, к.э.н., доцент кафедры
«Менеджмент»