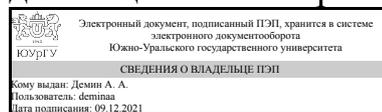


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт открытого и
дистанционного образования



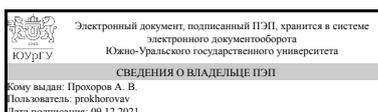
А. А. Демин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины В.1.02 Деловые коммуникации
для направления 38.03.02 Менеджмент
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат
профиль подготовки Финансовый менеджмент
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

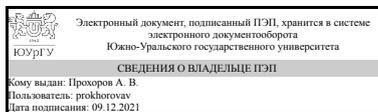
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.01.2016 № 7

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

Разработчик программы,
к.техн.н., доц., доцент



А. В. Прохоров

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: сформировать и развить компетенции, которые позволят в будущем наиболее эффективно осуществлять профессиональную деятельность, с учетом знаний из области психологии деловых коммуникаций, используя приемы и формы деловых коммуникаций. Задачи: 1) сформировать представления о наиболее значимых особенностях делового общения и коммуникациях (о принципах, видах и средствах делового общения; о структуре и принципах деловой коммуникации; о структуре малой группы (коллектива) и особенностях группового взаимодействия; о причинах и видах конфликтов в деловом взаимодействии, о методах управления конфликтами). 2) сформировать умения: применять знания по психологии делового общения в своей деятельности; строить межличностные отношения в деловой сфере; устанавливать деловые отношения в коллективе; предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации. 3) сформировать навыки владения технологиям деловых коммуникаций; приемами противостояния «манипулятивным» воздействиям; техникам коммуникативной компетентности

Краткое содержание дисциплины

Деловое общение и коммуникации как социально-психологический феномен. Структура психологии деловой коммуникации: социальная перцепция, информация, интеракция. Восприятие и понимание в процессе деловой коммуникации. Коммуникации в деловом общении. Вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации. Взаимодействие в процессе деловой коммуникации. Психологическое влияние в процессе деловой коммуникации. Психологические барьеры общения. Деловое взаимодействие и коммуникационные процессы в организации и коллективе. Гендерные различия в коммуникациях. Коммуникативная компетентность руководителя.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы) |
|--|---|
| ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Знать: социально-психологические феномены влияния группы на индивида - формальную и неформальную структуру коллектива - основные способы коммуникации с членами коллектива - основные стили управления и условия их применения - основные технологии влияния - типичные ошибки в процессе руководства |
| | Уметь: взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль руководства коллективом |
| | Владеть: коммуникативными приемами и техниками взаимодействия с людьми - методами оказания влияния на людей - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации |

| | |
|--|---|
| ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Знать: роль коммуникации в процессе профессионального общения, его структуру и основные принципы - основные элементы профессионального общения - средства и барьеры коммуникации |
| | Уметь: правильно раскрывать смысл сообщения и мета-сообщения - эффективно использовать обратную связь в процессе коммуникации - преодолевать барьеры коммуникации - |
| | Владеть: коммуникативными средствами передачи информации в процессе делового общения - навыками установления профессиональных контактов - осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| | |
|---|---|
| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
| Нет | Не предусмотрены |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
| | | Номер семестра |
| | | 5 |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 72 | 72 |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 8 | 8 |
| Лекции (Л) | 4 | 4 |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4 | 4 |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 64 | 64 |
| Подготовка к зачету (результат накопительный) | 10 | 10 |
| Самостоятельное изучение разделов (1, 2,); подготовка и выполнение по изученному материалу контрольных работ (№1 и №2) и выполнение тестового задания, включающего основные понятия по темам изученного материала. | 54 | 54 |

| | | |
|--|---|-------|
| Вид итогового контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |
|--|---|-------|

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|---|---|---|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Коммуникации как функции управления. Социально-психологическая природа и характеристика делового общения. Ключевые критерии коммуникаций. Виды коммуникаций в организации: нисходящие, восходящие, интерактивные. Межличностные коммуникации в организации. Психология влияния в процессе делового общения. Манипуляции и эффективные способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Мониторинг коммуникаций в организации. | 4 | 2 | 2 | 0 |
| 2 | Коммуникативные процессы и технологии. Психологические феномены коммуникаций (эмпатия, рефлексия, аттракция). Особенности коммуникативного процесса и взаимодействия в служебном коллективе. Особенности организации коммуникативного процесса руководителя. Гендерные различия в коммуникативном процессе. Технологии коммуникативного процесса. Психологический портрет успешного/неуспешного делового человека. Гендерные различия самопрезентации в деловой сфере. Правила эффективной самопрезентации. Визуальная психодиагностика в процессе делового общения и взаимодействия. | 4 | 2 | 2 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Коммуникации как функции управления. Социально-психологическая природа и характеристика делового общения. Ключевые критерии коммуникаций. Виды коммуникаций в организации: нисходящие, восходящие, интерактивные. Межличностные коммуникации в организации. Психология влияния в процессе делового общения. Манипуляции и эффективные способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Мониторинг коммуникаций в организации. | 2 |
| 2 | 2 | Коммуникативные процессы и технологии. Психологические феномены коммуникаций (эмпатия, рефлексия, аттракция). Особенности коммуникативного процесса и взаимодействия в служебном коллективе. Особенности организации коммуникативного процесса руководителя. Гендерные различия в коммуникативном процессе. Технологии коммуникативного процесса. Психологический портрет успешного/неуспешного делового человека. Гендерные различия самопрезентации в деловой сфере. Правила эффективной самопрезентации. Визуальная психодиагностика в процессе делового общения и взаимодействия. | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
|-----------|-----------|---|--------------|

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Коммуникации как функции управления. Социально-психологическая природа и характеристика делового общения. Ключевые критерии коммуникаций. Виды коммуникаций в организации: нисходящие, восходящие, интерактивные. Межличностные коммуникации в организации. Психология влияния в процессе делового общения. Манипуляции и эффективные способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Мониторинг коммуникаций в организации. | 2 |
| 2 | 2 | Коммуникативные процессы и технологии. Психологические феномены коммуникаций (эмпатия, рефлексия, аттракция). Особенности коммуникативного процесса и взаимодействия в служебном коллективе. Особенности организации коммуникативного процесса руководителя. Гендерные различия в коммуникативном процессе. Технологии коммуникативного процесса. Психологический портрет успешного/неуспешного делового человека. Гендерные различия самопрезентации в деловой сфере. Правила эффективной самопрезентации. Визуальная психодиагностика в процессе делового общения и взаимодействия. | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | |
|---|---|--------------|
| Вид работы и содержание задания | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) | Кол-во часов |
| Самостоятельное изучение 1 раздела, подготовка к выполнению практических и тестовых заданий. Тематика: Коммуникации как функции управления. Социально-психологическая природа и характеристика делового общения. Ключевые критерии коммуникаций. Виды коммуникаций в организации: нисходящие, восходящие, интерактивные. Межличностные коммуникации в организации. Психология влияния в процессе делового общения. Манипуляции и эффективные способы противодействия манипуляциям в деловом общении. Мониторинг коммуникаций в организации. | ПУМД. ЭУМД: Основная литература № 1, №4. ; Дополнительная литература № 2, №3. ; | 27 |
| Самостоятельное изучение 2 раздела, подготовка к практическим и тестовым заданиям. Тематика: Коммуникативные процессы и технологии. Психологические феномены коммуникаций (эмпатия, рефлексия, аттракция). Особенности коммуникативного процесса и взаимодействия в служебном коллективе. Особенности организации коммуникативного процесса руководителя. Гендерные различия в коммуникативном процессе. Технологии | ПУМД. ЭУМД: Основная литература № 1, №4. ; Дополнительная литература № 2, №3. ; | 27 |

| | | |
|---|---|----|
| коммуникативного процесса. Психологический портрет успешного/неуспешного делового человека. Гендерные различия самопрезентации в деловой сфере. Правила эффективной самопрезентации. Визуальная психодиагностика в процессе делового общения и взаимодействия. | | |
| Подготовка к зачету (оценка накопительная) | ПУМД, ЭУМД: Основная литература № 1, №4. ; Дополнительная литература № 2, №3. ; | 10 |

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

| Инновационные формы учебных занятий | Вид работы (Л, ПЗ, ЛР) | Краткое описание | Кол-во ауд. часов |
|--|---------------------------------|--|-------------------|
| Информационные ресурсы ИОДО ЮУрГУ (учебный портал "Электронный ЮУрГУ 2.) | Практические занятия и семинары | Практико-ориентированные материалы (презентации по темам, ситуативные задачи, тестовые задания). Использование информационных ресурсов ИОДО ЮУрГУ (учебный портал Электронный ЮУрГУ 2.0) | 4 |

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

| Инновационные формы обучения | Краткое описание и примеры использования в темах и разделах |
|--|--|
| Практико-ориентированные материалы по содержанию дисциплины "Деловые коммуникации" | Практико-ориентированные материалы (аудио-видео лекции, текстовые презентации по темам, ситуативные задачи, тестовые задания). Использование информационных ресурсов ИОДО ЮУрГУ (учебный портал Электронный ЮУрГУ 2.0) |

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

| Наименование разделов дисциплины | Контролируемая компетенция ЗУНЫ | Вид контроля (включая текущий) | №№ заданий |
|----------------------------------|--|--------------------------------|-------------|
| Все разделы | ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | контрольная работа №1 | задание № 1 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую | контрольная работа №2 | задание №1 |

| | | | |
|-------------|--|------------------|---|
| | переписку и поддерживать электронные коммуникации | | |
| Все разделы | ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | контрольный тест | задания 1 - 15 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | контрольный тест | задания 1 - 15 |
| Все разделы | ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | зачет | Накопительная оценка (контрольная работа №1; контрольная работа №2; контрольный тест. |

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

| Вид контроля | Процедуры проведения и оценивания | Критерии оценивания |
|-----------------------|---|---|
| контрольная работа №1 | Студенты проходят процедуру идентификации на портале «Электронный ЮУрГУ». Студенты присылают выполненное контрольное задание №1 (файл в формате pdf). Преподаватель оценивает качество выполненного задания. | Отлично: Студент правильно идентифицировал тип представленной "кейс" -ситуации" коммуникативного взаимодействия сотрудников организации". Аргументировал (3 - 4 примера) данное утверждение, правильно апеллируя "маркерами" сложившейся ситуации. Проанализировал ситуацию, исчерпывающе ответил на поставленные вопросы. . Используя современные технологии коммуникативного взаимодействия в деловом общении, выстроил стратегию поведения сотрудника по выходу из затруднительной ситуации. В конце работы указал источники которые использовал для выполнения данного задания. Хорошо: Студент правильно идентифицировал тип представленной "кейс-ситуации" коммуникативного взаимодействия сотрудников организации. Привел не менее 2-х подтверждающих аргументов. Правильно определил направление, по выходу сотрудника из затруднительной ситуации, но в недостаточной степени проработал поведенческую стратегию на основе современных коммуникативных технологий разрешения данной ситуации. В конце работы указал источники , которые использовал для выполнения данного задания. Удовлетворительно: Студент правильно |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| | | <p>идентифицировал тип "кейс2- ситуации. Привел примеры 1 - 2 подтверждающих аргументов. Привел 2-3 разрозненных примера по выходу из манипулятивной ситуации.</p> <p>Неудовлетворительно: Студент неверно идентифицировал тип "кейс" - ситуации.</p> |
| <p>контрольная работа №2</p> | <p>Студенты проходят процедуру идентификации на портале «Электронный ЮУрГУ». Студенты присылают выполненное контрольное задание №2 (файл в формате pdf). Преподаватель оценивает качество выполненного задания.</p> | <p>Отлично: Студент имеет представление о стадиях процесса конфликта, о структуре конфликтных коммуникаций, которые могут возникнуть на разном уровне функционирования в организации, в диаде или с вовлечением группы сотрудников. На основе этого, аргументированно может предложить несколько (4-5) эффективных коммуникативных стратегий поведения участников по разрешению конфликтной ситуации, на каждом уровне.</p> <p>Хорошо: Студент имеет представление о стадиях процесса конфликта, о структуре конфликтных коммуникаций, которые могут возникнуть на разном уровне функционирования в организации, в диаде или с вовлечением группы сотрудников. Может аргументировать и предложить 2-3 типичных способа разрешения конфликта.</p> <p>Удовлетворительно: Студент имеет слабое представление о структуре конфликтных коммуникаций, которые могут возникнуть в организации, в диаде или с вовлечением группы сотрудников. Предлагает "шаблонное" разрешение конфликта, приводит 1-2 стандартных примера, без достаточной аргументации.</p> <p>Неудовлетворительно: Студент не имеет представление о стадиях развития конфликтной ситуации. Предлагает решение конфликтных ситуаций, на различном уровне функционирования в организации, опираясь на житейский опыт, без использования научно-практических знаний.</p> |
| <p>контрольный тест</p> | <p>Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Выполняют контрольный тест, в котором представлены вопросы из всех тем курса. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 15 тестовых вопросов. Метод оценивания - средняя оценка, которая не должна быть менее 60% от максимальной. В случае, если студент набирает менее 60%, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Для того, чтобы перейти к выполнению теста,</p> | <p>Зачтено: Студент выполнил правильно 60 - 100% из представленного теста.</p> <p>Не зачтено: Студент выполнил правильно 0 - 59% из представленного теста.</p> |

| | | |
|-------|---|---|
| | нужно выполнить две предыдущие контрольные работы. | |
| зачет | Отдельного зачетного мероприятия не проводится, используется накопительная система оценок по итогам тематического контроля (контрольная работа №1; контрольная работа №2; контрольный тест). Оценки суммируются и после прохождения студентом всех предусмотренных контрольных мероприятий, выставляется зачетная оценка. | Зачтено: 60-100% правильных ответов Не зачтено: 0-59% правильных ответов |

7.3. Типовые контрольные задания

| Вид контроля | Типовые контрольные задания |
|-----------------------|---|
| контрольная работа №1 | <p>Вопросы для анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как можно охарактеризовать отношения между сотрудницами? • Аргументируйте свою позицию на основе анализа текста? • Какие стили коммуникаций использует Андреева А.А.? • Какую стратегию поведения и современные коммуникативные технологии вы можете рекомендовать Зайцевой В.В. по выходу из «сложившейся» ситуации? <p>Контрольная работа № 1. (ДК).docx</p> |
| контрольная работа №2 | <p>Вопросы для анализа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие современные поведенческие стратегии и коммуникативные технологии для разрешения конфликтных ситуаций вам известны? 2. Какие стратегии поведения будут наиболее эффективными на определенной стадии конфликта (приведите несколько примеров)? 3. Какие коммуникативные технологии будут наиболее удачными, для разрешения ситуации на каждой из стадий конфликта (приведите несколько примеров)? <p>Контрольная работа № 2. (ДК).docx</p> |
| контрольный тест | <p>Примеры тестовых вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает: общее, разделяемое со всеми частное, не разделяемое ни с кем целое, не делимое на части особенное, не похожее на других 2. Стилистический барьер общения возникает: из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения из-за невнятной речи из-за неправильной логики рассуждения из-за неприязни или недоверия к коммуникатору 3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций – это: стереотипы предвзятые представления пренебрежение фактами завышенное самомнение 4. Установление сходства одного человека с другим – это: идентификация рефлексия эмпатия стереотипизация 5. Жесты, свидетельствующие о неискренности: прикрытие рукой рта |

| | |
|-------|--|
| | <p>покручивание пальцем у виска прикладывание руки к груди демонстрация указательных пальцев 6. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании: ритуальное взаимодействие игра уход привязанность 7. Один из этапов фазы передачи информации в деловой коммуникации: пробуждение интереса к беседе обсуждение проблем «перехватывание» инициативы формирование предварительного мнения 8. Согласие между партнерами при ведении переговоров достигается: сотрудничеством компромиссом вариативностью интеграцией Контрольный тест (ДК).docx</p> |
| зачет | |

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Паршукова, Л. П. Деловые коммуникации [Текст] учеб. пособие для практ. и семинар. занятий Л. П. Паршукова, З. А. Шакурова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Психодиагностика и консультирование ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2014. - 80, [1] с. ил.<http://lib.susu.ru/>

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Паршукова, Л. П. Деловые коммуникации [Текст] учеб. пособие для практ. и семинар. занятий Л. П. Паршукова, З. А. Шакурова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Психодиагностика и консультирование ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2014. - 80, [1] с. ил.<http://lib.susu.ru/>

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|----------------|--|----------------------------|
|---|----------------|--|----------------------------|

| | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Ефимова, Д.В. Психология делового общения. [Электронный ресурс] / Д.В. Ефимова, Л.И. Найдёнова, В.В. Белолипецкий. — Электрон. дан. — Пенза : ПензГТУ, 2013. — 2. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/6264132 с.// |
| 2 | Методические пособия для самостоятельной работы студента | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292 |
| 3 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Харламова, Т.М. Психология влияния: Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2008. — 112 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/2439 — Загл. с экрана. |
| 4 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/62355 — Загл. с экрана. |

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|-----------|---|
| Практические занятия и семинары | 108 (ПЛК) | Основное оборудование аудитории: Компьютер 15 шт. (Intel (R) Celeron (R) CPU J1800@ 2/41 GHz , 4,00 ГБ ОЗУ) с выходом в Интернет и доступом в портал "Электронный ЮУрГУ"; (Intel (R) Core (TM) i7-7700 CPU J @ 3.60 GHz , 8,00) ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQ Board PS; Проектор EPSON; Наушники с микрофоном Logitech,; Монитор - 15 шт. |