

«Утверждаю»

-

**Рабочая программа дисциплины
Б1.Б.19 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

1

1

72

4

64

1

38.03.02

:

14 _____ 2022

14

1. Место дисциплины в структуре ОП

1

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

-5);

-4);

-2);

-8).

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

уметь:

владеть:

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы коммуникационного процесса в организации

Тема 2. Психологические проблемы деловых коммуникаций

-

Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения

-

-

Тема 4. Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы деловой коммуникации

Тема 5. Формы устных деловых коммуникаций

-

-

Тема 6. Формы письменных деловых коммуникаций

Тема 7. Конфликты и способы их разрешения

4. Тематический план

					-
1		8	0,5	0,5	7
2		9	0,5	0,5	8
3		9	0,5	0,5	8
4		9	0,5	0,5	8
5		9	0,5	0,5	8
6		10	1	1	8
7		9	0,5	0,5	8
		9			9
		72	4	4	64

5. Виды учебной деятельности

ЛЕКЦИИ

Тема 1. Основы коммуникационного процесса в организации. Лекция 1 (0,5 часа)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Тема 2. Психологические проблемы деловых коммуникаций. Лекция 2 (0,5 часа)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства делового общения. Лекция 3 (0,5 часа)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

Тема 4. Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы деловой коммуникации Лекция 4 (0,5 часа)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Тема 5. Формы устных деловых коммуникаций. Лекция 5 (0,5 часа)

План

- 1.

- 2.
- 3.
- 4.

Тема 6. Формы письменных деловых коммуникаций. Лекция 6 (1 час)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.

Тема 7. Конфликты и способы их разрешения. Лекция 7 (0,5 часа)

План

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Тема 1. Практическое занятие 1. Основы коммуникационного процесса в организации (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

?

Доклады студентов

Задания

Задание 1. Решите кейсы.

Кейс 1:

1.

2.

3.

4.

Кейс 2:

1.

2.

3.

4.

Кейс 3:

1.

2.

3.

2.

Кейс 4:

1.

2.

3.

4.

Кейс 5:

1.

2.

3.

4.

Задание 2 (аналитическое).

-

Задание 3 (аналитическое).

Задание 4 (аналитическое).

Упражнения:

Упражнение «Три составляющих общения»

-

-

-

Игра «Город»

-

-

-

-

Игра «3 лодки»

-

-

-

1.

2.

3.

4.

-
-

Упражнение «Вхождение в контакт»

-
-
-

Упражнения:

Упражнение на общение «Расскажи о...»

Цель:

Инструкция:

Обсуждение:

Упражнение на общение «Другими словами»

Цель:

-

Обсуждение:

-

Упражнение.

Упражнение.

Упражнение.

Примечание.

Литература

Основная: 2–5.

Дополнительная: 3, 8–11, 16, 24, 34, 36, 40, 44, 49, 52, 55, 62, 67.

Тема 2. Практическое занятие 2. Психологические проблемы деловых коммуникаций (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

Доклады студентов

Задание (аналитическое)

-
-
-
-

-

-

-

-

Упражнения:

-

-

-

-

-

Ролевая игра «Выкиньте свои проблемы»

-

Упражнение на общение «За того парня»

-

Упражнение «Звездный час»

Цель

-

-

1 вариант (основные этапы проведения):

1.

2.

3.

-

4.

2 вариант:

1. -

2.

3. -

4. -

3 вариант:

1.

2.

3. -

-

4.

-

4 вариант – «Хвастуны»:

1.

-7

-

-

2.

-

-

3.

-

-

-

-

Литература

Основная: 1, 3–6.

Дополнительная: 4, 14, 16, 19, 24, 29, 34–37, 42, 47, 52, 54, 59, 62, 67–69.

Тема 3. Практическое занятие 3. Вербальные и невербальные средства делового общения (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

8

9

10

11

12

13

14

Доклады студентов

Упражнения:

1. Отработка интонации.

-

-

-

-

-

-

-

-

-

-

2. Перефразирование.

:

3. «Пум-пум-пум».

4. «Кто этот человек?»

Задания:

Задание 1 (аналитическое).

Задание 2 (аналитическое).

Задание 3 (аналитическое)

Задание 4.

Задание 5.

Психологическая характеристика поз и жестов делового общения

<u>Образец</u>	

Задание 3.

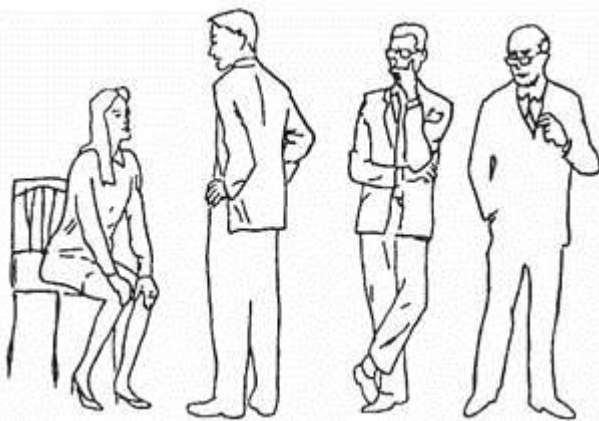
Сигналы невербального общения

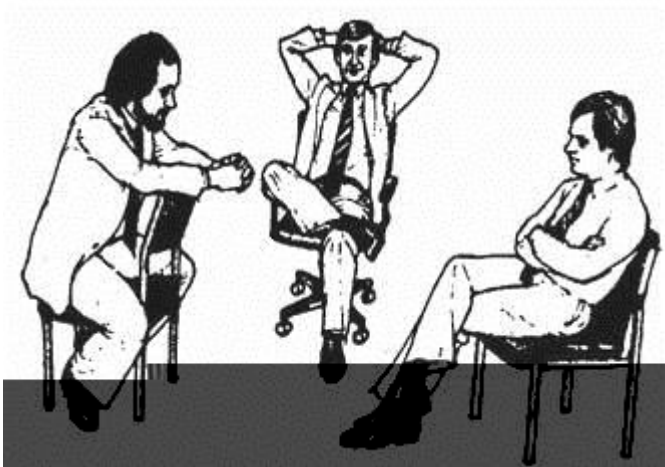
--	--	--

-		
-		

Задание 6 (аналитическое).

Задание 7 (аналитическое).







Упражнения:
Упражнение 1.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Упражнение 2.

-	
-	
-	

Упражнение 3.

Упражнение 4.

Упражнение 5.

Упражнение 6. «Автобус».

Упражнение 7. «Побег из тюрьмы».

Бизнес-тренинг «Активное слушание»

-

Литература

Основная: 1–3, 5.

Дополнительная: 3, 8, 11, 16, 20, 22, 29, 30, 35, 39, 42, 46, 49, 50, 54, 56–58, 62, 65.

Тема 4. Практическое занятие 4. Деловая беседа и деловые переговоры как основные формы деловой коммуникации (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

- 1.
- 2.
- 3.

14.
15
16

17
18
19
20
21

?

22

Доклады студентов

Деловая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы.

-

-

1.

2.

Деловая игра «Проведение собеседования»

-



-
Задания:
Задание 1 (аналитическое):

Задание 2.

--	--	--

16.

Литература

Основная: 2, 4, 6.

Дополнительная: 3, 8, 11, 19, 26, 32–34, 38, 43–45, 49, 52–55, 59, 62, 67.

Тема 5. Практическое занятие 5. Формы устных деловых коммуникаций (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

2.

Доклады студентов

Задание.

Решите кейсы

Кейс 1.

Кейс 2.

Задание (аналитическое):

Ситуация 1.

Ситуация 2.

Ситуация 3.

Ситуация 4.

Ситуация 5.

Анализ и обсуждение выступлений.

Литература

Основная: 1, 3, 5, 6.

Дополнительная: 3, 8, 11, 16, 21–24, 34, 35, 38, 40, 43, 49, 53, 55, 59, 65, 67.

Тема 6. Практическое занятие 6. Формы письменных деловых коммуникаций (1 час)

Вопросы для обсуждения:

?

?

?

Доклады студентов
Задание (аналитическое)

ISO 9001.

Задание.

Содержание основных систем документационного обеспечения управления

<i>Система документации</i>	<i>Содержательные характеристики</i>	<i>Примеры управленческих документов</i>

Задание.

Литература

Основная: 1, 2, 5, 6.

Дополнительная: 4, 9, 11, 14, 16, 19, 23, 28–30, 32, 41, 46, 49, 50, 55, 58–61, 65.

Тема 7. Практическое занятие 7. Конфликты и способы их разрешения (0,5 часа)

Вопросы для обсуждения:

Доклады студентов

Задания:

Решите кейсы.

Кейс 1.

Кейс 2.

Кейс 3.

Кейс 4.

Кейс 5.

Кейс 6.

Кейс 7.

Кейс 8.

Деловая игра

5-

Когнитивный и трансактный анализ конфликта

Процедура: 1

-

Процедура: 2

-

Сказкотерапия конфликтного поведения

- 1.
- 2.
- 3.

-

-

-

-

-

Упражнение «Арбитраж»

Литература

Основная: 1, 3–6.

Дополнительная: 4, 14, 16, 19, 24, 29, 34–37, 42, 47, 52, 54, 59, 62, 67–69.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

		-	
1		7	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Решение кейсов Выполнение аналитических заданий</i>
2		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Выполнение аналитических заданий</i>
3		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Заполнение таблиц: «Психологическая характеристика поз и жестов делового общения», «Сигналы невербального общения» Выполнение аналитических заданий</i>
4		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Выполнение аналитических заданий Решение кейсов Заполнение таблицы: «Коммуникативные барьеры в деловой беседе» Подготовка к деловой игре «Проведение собеседования»</i>
5		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Решение кейсов Выполнение аналитических заданий</i>
6		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Заполнение таблицы «Содержание основных систем документационного обеспечения управления» Составление схемы классификации документов по разным признакам</i>

			<i>Выполнение аналитических заданий</i>
7		8	<i>Теоретическая подготовка к практическому занятию Подготовка докладов Решение кейсов</i>
		9	<i>Вопросы к экзамену</i>
		64	64=55+9

Вопросы к экзамену

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

22.

23.

24.

25.

26.

27.

28.

29.

30.

31.

32.

33.

34.

35.

36.

37.

38.

- 39.
- 40.
- 41.
- 42.
- 43.
- 44.

Тематика докладов

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.
- 26.

6. Фонд оценочных средств

Компетенция	Этапы формирования (семестр)	Дисциплины, практики, НИР, ГИА	Критерии	Показатели (по уровням)
-5	1		Знаниевый	<p>«Отлично» Знает</p> <p>«Хорошо» Знает</p> <p>«Удовлетворительно» Знает</p> <p>«Не удовлетворительно» Не знает</p>
			Деятельностный	<p>«Отлично» Умеет</p> <p>Владеет «Хорошо» Умеет</p> <p>Владеет</p> <p>«Удовлетворительно» Умеет</p> <p>Владеет</p> <p>«Не удовлетворительно» Не умеет</p> <p>Не владеет</p>
-4	1		Знаниевый	<p>«Отлично» Знает</p>

				«Хорошо» Знает
				«Удовлетворительно» Знает
				«Не удовлетворительно» Не знает
			Деятельностный	«Отлично» Умеет
				Владеет
				«Хорошо» Умеет
				Владеет
				«Удовлетворительно» Умеет
				Владеет
				«Не удовлетворительно» Не умеет

				Не владеет
-2	1		Знаниевый	«Отлично» Знает «Хорошо» Знает «Удовлетворительно» Знает «Не удовлетворительно» Не знает
			Деятельностный	«Отлично» Умеет Владеет «Хорошо» Умеет Владеет «Удовлетворительно» Умеет Владеет «Не удовлетворительно»

				<p>Не умеет</p> <p>Не владеет</p>
-8	1		Знаниевый	<p>«Отлично» Знает</p> <p>«Хорошо» Знает</p> <p>«Удовлетворительно» Знает</p> <p>«Не удовлетворительно» Не знает</p>
-8).			Деятельностный	<p>«Отлично» Умеет</p> <p>Владеет</p> <p>«Хорошо» Умеет</p> <p>Владеет</p>

				<p>«Удовлетворительно» Умеет ;</p> <p>Владеет</p> <p>«Не удовлетворительно» Не умеет Не владеет</p>
--	--	--	--	--

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (ПРИМЕРЫ)

I. Требования к подготовке докладов и критерии их оценки

-
-
-
-
-
-

Критерии и показатели оценки:

-
-
-
-
-

Тематика докладов

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.

- 16.
- 17.
- 18.
- 19.
- 20.
- 21.
- 22.
- 23.
- 24.
- 25.
- 26.

II. Требования к составлению таблиц и критерии их оценки

Роль студента:

-
-
-

Критерии и показатели оценки:

-
-
-
-
-
-

,

III. Требования к проведению дискуссионного обсуждения в процессе устного рассмотрения вопросов темы, выполнению аналитических и творческих заданий, кейсов и деловых игр

данные задания, как правило, не предполагают единственно верных ответов.

Критерии и показатели оценки:

-

—

—

—

—

Аналитические задания (примеры)

Задание.

Задание:

— — —
— — —

3.

4.

5.

Кейсы (примеры)

Кейс.

Кейс.

Кейс.

-

Деловая игра на отработку стратегии и тактики ведения деловой беседы

-

-

1.

2.

V. Требования к ответу на экзамене и критерии его оценки

Критерии оценивания экзамена:

«отлично»

-

«хорошо»

-

«удовлетворительно»

«неудовлетворительно»

Порядок формирования оценки по дисциплине

Оценка по дисциплине выставляется по итогам экзамена, при этом условием получения оценки «отлично» и «хорошо» является получение студентом оценки «зачтено» по всем видам работ, выполняемых в процессе изучения курса.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Основная

1. Жернакова, М. Б. /
370 ISBN 978-5-534-00331-4.
URL: <https://urait.ru/bcode/488972>
2. Коноваленко, М. Ю. /
2-
2022. 466 ISBN 978-5-534-11058-6.
URL: <https://urait.ru/bcode/488946>

Дополнительная

1. URL: <https://biblio-online.ru/book/503A4759-1FC2-444C-B94D-D2327300B092>.
- 2.
3. -
- 2009.
- 4.
- 5.
- 2010.
- 6.
- 7.
- 8.
9. - -
- 10.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- ✓ URL: <https://www.biblio-online.ru>.
 - ✓ URL: <http://znanium.com>.
 - ✓ URL: <http://www.edu.ru>.
 - ✓ URL: <http://www.eLIBRARY.ru>.
 - ✓ URL: <http://www.amr.ru>.
 - ✓ - URL: <http://www.aup.ru/management>.
 - ✓ URL: www.finpress.ru.
 - ✓ - URL: <http://psyline.retter.ru/tests.php>.
 - ✓ URL: <http://psychology.biznet.ru/test.php>.
 - ✓ URL: <http://www.ts-ru.com>.
 - ✓ egerBook.Net. URL:
- <http://menegerbook.net/index.php>.

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины *Методические указания при подготовке вопросов для обсуждения*

—
—
—

—
—
—

—
—
—

);

9. Перечень информационных технологий

Microsoft Open License :
– Microsoft Windows Professional XP, 7, 8, Server Russian;

– Microsoft Office 2003-2016 Russian.

10. Материально-техническая база

1

ima PX 329 DLP

