

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Рубцовский институт (филиал) федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Алтайский государственный университет»

Утверждено:
решением ученого совета
Рубцовского
института (филиала) АлтГУ
протокол № 13 от 30.08.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Программа профессиональной переподготовки Управление персоналом
Форма обучения очно-заочная
Кафедра Государственного и муниципального управления и Права

Часов по учебному плану:	<u>22</u>	Виды контроля:	зачет
в том числе:			
контактная работа	<u>8</u>		
самостоятельная работа	<u>14</u>		

**Рубцовск
2022**

Программу составил(и):

Мануковская Л.А., доцент, канд. экон. наук.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Рубцовского института (филиала) АлтГУ, протокол № 13 от «30» августа 2022 г.

Заведующий кафедрой

Голева О.Г. доцент, канд. экон. наук



СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	8

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

- 1.1. формирование знаний и навыков коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности;
- 1.2 развитие речевого мастерства для подготовки к сложным профессиональным ситуациям общения в профессиональной сфере;
- 1.3 обучение речевым средствам установления и поддержания доброжелательных отношений в профессиональной сфере

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1. – Способен анализировать уровень профессиональной квалификации персонала, определять критерии и технологии поиска, привлечения, подбора и отбора кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности) в соответствии с их спецификой;

ПК-2. – Способен определять параметры и методы оценки и аттестации персонала и обеспечивать их организационное сопровождение;

ПК-4. – Способен разрабатывать формы документов по учету и движению персонала, проведению оценки и аттестации персонала, сопровождению процедур оформления трудовых отношений;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

2.1	Знать: <ul style="list-style-type: none">~ особенности функциональных стилей современного русского литературного языка;~ особенности и правила публичного выступления в профессиональной сфере;~ принципы эффективных коммуникаций.
2.2	Уметь: <ul style="list-style-type: none">~ использовать различные формы, виды устной и письменной коммуникации в сфере государственной и муниципальной службы;~ осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;~ преодолевать речевые барьеры при общении.
2.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть): <ul style="list-style-type: none">~ методами подготовки к публичному выступлению;~ способами привлечения и удержания внимания аудитории;~ навыками ведения деловой переписки в профессиональной сфере;~ навыками эффективных коммуникаций.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятия				Компетенции
		Лекционные занятия	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций						
1.1.	Понятие и сущность деловых коммуникаций. Соотношение понятий «коммуникация», «общение». Принципы эффективных коммуникаций.	1			2	ПК-1; ПК-2; ПК-4
1.2.	Процесс коммуникации. Виды коммуникаций. Межличностные, групповые и организационные коммуникации. Основные элементы коммуникационного процесса. Основные этапы процесса коммуникации.	1			2	ПК-1; ПК-2; ПК-4
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций и способы повышения их эффективности						
2.1.	Основные формы устных деловых коммуникаций	1			1	ПК-1; ПК-2; ПК-4
2.2.	Переговоры. Совещания. Слушание в деловой коммуникации. Техники общения в случае конфликта.	1		1	1	ПК-1; ПК-2; ПК-4

2.3.	Письменные деловые коммуникации. Деловая переписка. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.	1		1	1	ПК-1; ПК-2; ПК-4
2.4.	Электронные коммуникации. Виды электронных коммуникаций..				2	ПК-1; ПК-2; ПК-4
2.5.	Невербальные средства делового общения. Кинесика в коммуникации: значение поз, жестов. Интонация и громкость голоса. Выражение лица. Проксемические характеристики общения.				2	ПК-1; ПК-2; ПК-4
2.6.	Социотип и состояние личности в коммуникации. Коммуникации с учетом типологических качеств сотрудников. Состояние личности и коммуникации.				2	ПК-1; ПК-2; ПК-4
2.7.	Методы повышения эффективности коммуникаций	1			1	ПК-1; ПК-2; ПК-4
Итого за весь курс часов		6		2	14	
Промежуточная аттестация		зачет				
Итого за весь курс (часов)		22				

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].— URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444387>

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика :

учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425851>

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>

4.2 Дополнительная литература:

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 163 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437256>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 8978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432059>

3. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2018. - 135 с. - ISBN 978-5-89349-299-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389>

4.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека Online» [Электронный ресурс]. - М.: Издательство «Директ-Медиа», 2013-2022.-

Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> .

2. Электронно-библиотечная система Издательство «Лань» [Электронный ресурс]. - СПб.: Издательство Лань, 2013-2022.- Режим доступа: <http://e.lanbook.com>.

3. Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт» [Электронный ресурс]. – М.: ООО «Электронное изд-во Юрайт», 2016-2022. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/about> .

4. Электронная библиотечная система Алтайского государственного университета [Электронный ресурс]. – Барнаул, 2014-2022. – Режим доступа: <http://elibrary.asu.ru/> .

5. Поисковые системы: Google, Yandex, Rambler.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа; занятий семинарского типа (практических); промежуточной аттестации. Специальные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации.

Для проведения занятий лекционного типа имеется демонстрационное, проекционное оборудование или при необходимости учебно-наглядные материалы, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Для самостоятельной работы и подготовки к занятиям используются помещения, оснащенные компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде института.

Требования к программному обеспечению учебного процесса:

Windows 7 Professional Service Pack 1

Microsoft Office Professional Plus 2010

7-Zip

Acrobat Reader

СПС КонсультантПлюс: Версия Проф (сетевая версия)

СПС КонсультантПлюс: Алтайский выпуск (сетевая версия)

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методика изучения дисциплины строится из следующих элементов:

- Лекционные занятия;
- Практические (семинарские) занятия;
- Самостоятельная работа.

Цель лекции – сообщение новых знаний, систематизация и обобщение накопленных, развитие познавательных и профессиональных интересов.

Практическое (семинарское) занятие – вид групповых занятий по какой-либо научной, учебной и другой проблематике, активное обсуждение участниками заранее подготовленных сообщений, докладов и т.п.

Целью практических (семинарских) занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных слушателями на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков. На них выносятся вопросы, особенно необходимые для практики, или проблемные вопросы, которые возможно решить только в процессе сотрудничества. Среди обязательных требований к семинару – предварительное ознакомление

слушателя с темой, вопросами и литературой по данной теме.

Все слушатели должны быть готовыми выступить по любому вопросу семинарского плана. Сообщение должно быть кратким, аргументированным, рассчитанным на 3-5 минут. При неподготовленности или пропуске занятий слушатели в индивидуальном порядке отрабатывают пропущенную тему. Все выступления на семинарах оцениваются. В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочитать конспект лекции изучить основную, литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания, учитывая при этом рекомендации преподавателя и требования программы.

Слушателю необходимо больше уделять внимание изучению не только лекционного материала, но и дополнительной специальной литературы, законодательства. Для более эффективной работы с источниками слушателю предлагается осуществлять конспектирование рекомендованной литературы.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого слушателя и определяется учебным планом. Цель самостоятельной работы слушателей – овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками, опытом творческой, исследовательской деятельности. Самостоятельная работа слушателей обеспечивает формирование профессиональных компетенций, воспитывает потребность в самообразовании, способствует развитию активности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В образовательном процессе по дисциплине выделяется два вида самостоятельной работы:

- аудиторная;
- внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Целью внеаудиторной самостоятельной работы является овладение профессиональными знаниями, умениями и навыками по профилю изучаемой дисциплины, закрепление и систематизация знаний, формирование умений и навыков и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Этот вид самостоятельной работы способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется слушателем по заданию преподавателя, без его непосредственного участия, но под его контролем и с последующей оценкой.

Самостоятельная работа приводит слушателя к получению нового знания,

упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Контроль результатов самостоятельной работы слушателей может проводиться одновременно с текущим контролем знаний слушателей по соответствующему разделу учебного курса.

Промежуточной формой аттестации является зачет.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Форма проведения промежуточной аттестации: зачет.

2. Процедура проведения: Промежуточная аттестация предназначена для практической комплексной оценки освоения курса и осуществляется путем подготовки обучающимися: ответы на вопросы, выполнение практического задания. В билет включено два теоретических вопроса, практическое задание, соответствующие содержанию формируемых компетенций. Зачет проводится в устной форме. На ответ и решение практического задания слушателю отводится 40 минут.

3. Проверяемые компетенции (код): ПК-1, ПК-2; ПК-4

4. Пример оценочного средства:

Вопросы/задания для подготовки к зачету:

1. Содержание, цели, средства и функции деловых коммуникаций в профессиональной сфере.

2. Сущность деловых коммуникаций.

3. Особенности межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

4. Значение деловых коммуникаций в сфере управления персоналом.

5. Основные элементы процесса деловых коммуникаций.

6. Основные этапы процесса коммуникации.

7. Коммуникационные барьеры.

8. Особенности устной и письменной форм коммуникации.

9. Формы деловых коммуникаций.

10. Особенности проведения переговоров.

11. Деловая переписка: понятие и виды.

12. Основные этапы работы с документами.

13. Невербальные коммуникации: понятие и роль во взаимодействии с деловыми партнерами.

14. Кинесика в коммуникации.

15. Интонация и громкость голоса в процессе коммуникации.

16. Проксемика в коммуникации.

17. Способы обеспечения эффективной коммуникации.
18. Современные технические средства и информационные технологии в решении коммуникативных задач.
19. Виды электронных коммуникаций.
20. Техники общения в случае конфликт

Примеры практического задания:

Типовое практическое задание 1.

Начальника отдела контроллинга В. И. Попова подчинённые уважают и побаиваются. Он редко кого хвалит, даже если и есть за что. Если подчинённые проявляют активность, демонстрируют положительные результаты деятельности, чаще всего такие попытки остаются без внимания. При этом В. И. Попов может иметь и положительное мнение о работнике. Только считает, что высказывать положительные оценки вслух – значит давать повод подчинённому «казнаться». Он как будто ждёт, что вот-вот такой работник допустит ошибку или провинится, тогда получится, что похвала досталась недостойному.

Вопросы. 1. Какой тип власти не использует данный руководитель? Как такое поведение руководителя может влиять на взаимоотношения в коллективе?

Типовое практическое задание 2.

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришёл, опоздав на 20 минут. Подчинённый же пришёл вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нём самом.

Аргументируйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

Типовое практическое задание 3.

Дмитрий Никольский пришёл в «Восток» студентом четвёртого курса экономического факультета. Начиная, как водится, с должности младшего специалиста. Совмещал работу и учёбу, ходил на всевозможные курсы повышения квалификации, участвовал в семинарах, конференциях. Яркого молодого сотрудника заметил начальник розничного отдела Мерцалов. Наблюдая за Димой, он проникался уважением к своему подчинённому. Никольский умел признавать свои ошибки и брать на себя ответственность за ошибки других. Знаний и опыта у него было пока маловато, но желания и умения пахать хватало на весь департамент, чем коллеги нередко пользовались. «Дим, посмотри», «пошлём Никольского – пусть разбирается», – слышалось со

всех сторон уже через год. А через два он стал замом Мерцалова .

Вопросы. Что можно сказать о личности молодого сотрудника? Какие профессиональные качества позволили ему стать руководителем?

Типовое практическое задание 4 .

На ООО «Зенит» происходит реструктуризация производства. Нужно заново укомплектовать три бригады рабочих, вместо четырёх.

При этом часть рабочих попадёт под сокращение. Начальник производства стоит перед выбором:

- станет работать с личными делами сотрудников, изучать индивидуальную мотивацию и социально-психологические отношения между ними;
- передаст комплектование бригад на решение отдела кадров;
- создаст рабочую группу из наиболее опытных сотрудников и вынесет вопрос о реструктуризации на общественное обсуждение;
- назначит трёх новых бригадиров и поручит им самим подобрать себе сотрудников.

Вопросы. Что можно сказать о стиле управления и об уровне развития коллектива в каждом из четырёх вариантов решений? Какое решение наиболее эффективно? Аргументируйте свой ответ.

5. Критерии оценивания:

Студенту выставляется оценка «зачтено», если он усвоил предусмотренный программный материал; правильно, аргументировано ответил на все вопросы, с приведением примеров; показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов. Обязательным условием выставленной оценки является правильная речь в быстром или умеренном темпе. Студентом самостоятельно, полностью и правильно выполнено практическое задание или практическое задание выполнено при помощи дополнительных наводящих вопросов преподавателя, задание наряду с верными ответами содержит ряд неточностей и ошибочных утверждений.

«Не зачтено» получает студент, который в ответах на вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем. Ответ подготовлен студентом не самостоятельно. Студент демонстрирует недостаточно владение монологической речью, логичность и последовательность ответа нарушены. Студент не способен выполнить практическое задание, т.е. не способен ответить на вопросы даже при наличии дополнительных наводящих вопросов преподавателя.