

**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 №9 от 22.04.2024 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
2024**

Программу составил(и):

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Рубцовского института (филиала) АлтГУ, протокол №9 от 22 «апреля» 2024 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	7
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	9

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: ~ особенности функциональных стилей современного русского литературного языка; ~ особенности и правила публичного выступления в профессиональной сфере; ~ принципы эффективных коммуникаций.
2.2	Уметь: ~ 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): ~ 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 вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557645>

2. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555623>

3. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545467>

4.2 Дополнительная литература:

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538163>

2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>

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

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

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

4. Электронная библиотечная система Алтайского государственного университета [Электронный ресурс]. – Барнаул. – 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:

1. Windows 7 Professional Service Pack 1
2. Windows 10 Education
3. Microsoft Office Professional Plus 2010
4. 7-Zip
5. Foxit Reader

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 «заснаваться». 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. Начинать, 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 проникнулся 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.