

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования



**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


_____ Н.В.Лобов

« 07 » мая 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина: _____ **Деловые коммуникации** _____
(наименование)

Форма обучения: _____ **очная** _____
(очная/очно-заочная/заочная)

Уровень высшего образования: _____ **бакалавриат** _____
(бакалавриат/специалитет/магистратура)

Общая трудоёмкость: _____ **216 (6)** _____
(часы (ЗЕ))

Направление подготовки: _____ **38.03.02 Менеджмент** _____
(код и наименование направления)

Направленность: _____ **Менеджмент (общий профиль , СУОС)** _____
(наименование образовательной программы)

1. Общие положения

1.1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Содействие развитию коммуникативной культуры будущего специалиста, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Задачи преподавания дисциплины:

- формирование представлений, об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;
- выработка умения строить эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуально-психологических особенностей личности возможного делового партнера;
- формирование навыков современных норм и технологий деловых коммуникаций, продуктивной совместной деятельности в группе (коллективе) и поиска организационно-управленческих решений проблемных ситуаций общения с учетом социокультурной среды.

1.2. Изучаемые объекты дисциплины

коммуникативная компетентность; теоретические основы делового общения; способы ведения эффективной деловой коммуникации; личность в деловой коммуникации; особенности развития и функционирования группы и трудового коллектива; основы управления проектами

1.3. Входные требования

Не предусмотрены

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Компетенция | Индекс индикатора | Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть) | Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения | Средства оценки |
|-------------|-------------------|---|--|-----------------|
| УК-3 | ИД-1УК-3 | "знает о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета; знает основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии" | Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия. | Собеседование |

| Компетенция | Индекс индикатора | Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть) | Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения | Средства оценки |
|-------------|-------------------|---|--|------------------------|
| УК-3 | ИД-2УК-3 | "умеет определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально-направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности; умеет осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе" | Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. | Контрольная работа |
| УК-3 | ИД-3УК-3 | "навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации; навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций" | Владет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия. | Контрольная работа |
| УК-6 | ИД-1УК-6 | "знает об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни; иметь представление об условиях и факторах, определяющих траекторию развития" | Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования. | Индивидуальное задание |

| Компетенция | Индекс индикатора | Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть) | Индикатор достижения компетенции, с которым соотнесены планируемые результаты обучения | Средства оценки |
|-------------|-------------------|--|---|--------------------------|
| | | личности и саморазвития в течении всей жизни" | | |
| УК-6 | ИД-2УК-6 | "умеет планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности; умеет выделять проблему, прорабатывать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений" | Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей. | Индивидуальное задание |
| УК-6 | ИД-3УК-6 | "навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры; навыками проектирования траектории собственного профессионального роста" | Владеет навыками саморазвития и управления своим временем. | Дифференцированный зачет |

3. Объем и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|--|-------------|------------------------------------|-----|
| | | Номер семестра | |
| | | 3 | 4 |
| 1. Проведение учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) в форме: | 72 | 36 | 36 |
| 1.1. Контактная аудиторная работа, из них: | | | |
| - лекции (Л) | | | |
| - лабораторные работы (ЛР) | | | |
| - практические занятия, семинары и (или) другие виды занятий семинарского типа (ПЗ) | 64 | 32 | 32 |
| - контроль самостоятельной работы (КСР) | 8 | 4 | 4 |
| - контрольная работа | | | |
| 1.2. Самостоятельная работа студентов (СРС) | 144 | 72 | 72 |
| 2. Промежуточная аттестация | | | |
| Экзамен | | | |
| Дифференцированный зачет | 9 | | 9 |
| Зачет | 9 | 9 | |
| Курсовой проект (КП) | | | |
| Курсовая работа (КР) | | | |
| Общая трудоемкость дисциплины | 216 | 108 | 108 |

4. Содержание дисциплины

| Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | Объем внеаудиторных занятий по видам в часах |
|---|---|----|----|--|
| | Л | ЛР | ПЗ | СРС |
| 3-й семестр | | | | |
| Представление о деловых коммуникациях | 0 | 0 | 4 | 10 |
| Коммуникация в процессе социального взаимодействия: сущность, содержание и многоаспектность феномена. Информация как основной элемент коммуникации. Коммуникация и общение как ключевые категории | | | | |
| Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. | 0 | 0 | 6 | 14 |
| Сущностные характеристики общения, делового общения Стороны общения (перцепция, коммуникация, интеракция) Коммуникативная компетентность как условие конкурентоспособности профессионала на рынке труда | | | | |

| Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | Объем внеаудиторных занятий по видам в часах |
|--|---|----|----|--|
| | Л | ЛР | ПЗ | СРС |
| Социальное восприятие как аспект делового общения | 0 | 0 | 10 | 20 |
| Человек как объект и субъект восприятия. Формирование первого впечатления. Механизмы социальной перцепции. Типичные ошибки восприятия. Самопрезентация и технология формирования позитивного делового имиджа. Механизмы аттракции (умения расположить) | | | | |
| Коммуникация как обмен информацией. | 0 | 0 | 8 | 18 |
| Процесс коммуникации и его составляющие Вербальные и невербальные аспекты коммуникации. Барьеры коммуникации Слушание и понимание информации (техники активного слушания). Стандарты делового языка в речи специалиста. Критика в практике деловой коммуникации Ключевые принципы коммуникации с использованием технических средств. | | | | |
| Письменные формы деловые коммуникации | 0 | 0 | 4 | 10 |
| Деловая переписка: основные виды и функции Стили речи Речевой этикет в деловой переписки | | | | |
| ИТОГО по 3-му семестру | 0 | 0 | 32 | 72 |
| 4-й семестр | | | | |
| Устные формы делового общения | 0 | 0 | 6 | 12 |
| Деловая беседа: сущность, виды, алгоритм подготовки и проведения Публичные выступления и презентации | | | | |
| Взаимодействие как аспект делового общения | 0 | 0 | 6 | 12 |
| Этапы, виды и типы взаимодействия Способы и технологии влияния Взаимодействие личности и группы | | | | |
| Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности | 0 | 0 | 8 | 22 |
| Управление проектами: основы и принципы проектного менеджмента Эффективное руководство и управление проектной командой | | | | |
| Конфликт в деловой коммуникации | 0 | 0 | 6 | 16 |
| Конфликты в деловой сфере: причины, типы, структура и динамика развития Технологии регулирования конфликтных ситуаций | | | | |
| Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях) | 0 | 0 | 6 | 10 |
| Межкультурная коммуникация в условиях глобализации | | | | |

| Наименование разделов дисциплины с кратким содержанием | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | Объем внеаудиторных занятий по видам в часах |
|---|---|----|----|--|
| | Л | ЛР | ПЗ | СРС |
| Проблема понимания в межкультурной коммуникации Особенности этики и этикета в межкультурной деловой коммуникации | | | | |
| ИТОГО по 4-му семестру | 0 | 0 | 32 | 72 |
| ИТОГО по дисциплине | 0 | 0 | 64 | 144 |

Тематика примерных практических занятий

| № п.п. | Наименование темы практического (семинарского) занятия |
|--------|--|
| 1 | Представление о деловых коммуникациях |
| 2 | Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности. |
| 3 | Социальное восприятие как аспект делового общения |
| 4 | Коммуникация как обмен информацией |
| 5 | Коммуникация как обмен информацией |
| 6 | Устные формы делового общения |
| 7 | Взаимодействие как аспект делового общения |
| 8 | Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности |
| 9 | Конфликт в деловой коммуникации |
| 10 | Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах |

5. Организационно-педагогические условия

5.1. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические занятия проводятся на основе реализации метода обучения действием: определяются проблемные области, формируются группы. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний отдельных дисциплин и креативных методов для решения проблем и принятия решений; отработка у обучающихся навыков командной работы, межличностных коммуникаций и развитие лидерских качеств; закрепление основ теоретических знаний.

5.2. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется изучить основную литературу и ознакомиться с дополнительными источниками информации, рекомендованными преподавателем.
3. В процессе изучения темы желательно разработать конспект, где фиксируются основные понятия, категории, закономерности, а также отмечаются вопросы для обсуждения во время аудиторной работы. После изучения темы какого-либо раздела по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
4. Особое внимание следует уделить выполнению комплексным индивидуальным заданиям на самостоятельную работу.

6. Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Печатная учебно-методическая литература

| № п/п | Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц) | Количество экземпляров в библиотеке |
|---------------------------------------|--|---|
| 1. Основная литература | | |
| 1 | Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва: Юрайт, 2016. | 10 |
| 2 | Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - Москва: Юрайт, 2014. | 18 |
| 3 | Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учебное пособие / А. П. Панфилова. - СПб: Знание, 2004. | 12 |
| 4 | Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / А. В. Брега [и др.]. - Москва: Юрайт, 2013. | 10 |
| 2. Дополнительная литература | | |
| 2.1. Учебные и научные издания | | |
| 1 | Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. - Москва: Юрайт, 2015. | 5 |
| 2 | Кривокоора Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокоора. - Москва: ИНФРА-М, 2016. | 5 |
| 3 | Папкина О. В. Деловые коммуникации : учебник для вузов / О. В. Папкина. - Москва: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2016. | 5 |
| 4 | Руденко А. М. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. | 6 |
| 5 | Руденко А. М. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. | 6 |
| 6 | Стародубцев В. Ф. Деловое взаимодействие: путь к успеху. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и предпринимательства : учебное пособие / В. Ф. Стародубцев. - М.: Экономика, 2007. | 2 |

| 2.2. Периодические издания | | |
|---|--|----|
| 1 | Вопросы психологии : научный журнал / Российская Академия образования. - Москва: Вопросы психологии, 1955 - . | |
| 2 | Кадровик : научно-практический журнал. - Москва: Политэкономиздат, 2002 - . | |
| 3 | Психологический журнал / Российская академия наук, Отделение общественных наук; Институт психологии. - Москва: Наука, 1980 - . | |
| 2.3. Нормативно-технические издания | | |
| | Не используется | |
| 3. Методические указания для студентов по освоению дисциплины | | |
| | Не используется | |
| 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента | | |
| 1 | Молодчик Н. А. Деловые переговоры : учебно-методическое пособие / А. В. Молодчик. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2008. | 38 |
| 2 | Топеха Т. А. Психология делового общения : учебно-методическое пособие / Т. А. Топеха. - Пермь: Изд-во ПГТУ, 2010. | 47 |

6.2. Электронная учебно-методическая литература

| Вид литературы | Наименование разработки | Ссылка на информационный ресурс | Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ) |
|---------------------------|--|---|---|
| Дополнительная литература | Гриффин Э. Коммуникация: теории и практики : пер. с англ. / Э. Гриффин. - Харьков: Гуманитарный центр, 2015. | http://elib.pstu.ru/Record/RUPSTUbooks181387 | локальная сеть; авторизованный доступ |
| Дополнительная литература | Гузикова М.О. Основы теории межкультурной коммуникации : Учебное пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. - Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. | http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks87006 | локальная сеть; авторизованный доступ |
| Дополнительная литература | Деловые коммуникации : Учебное пособие / М. Г. Круталевич [и др.]. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. | http://elib.pstu.ru/Record/iprbooks86174 | локальная сеть; авторизованный доступ |
| Дополнительная литература | Семенова Д. М. Управление проектами : учебное пособие / Д. М. Семенова. - Пермь: Изд-во ПНИПУ, 2017. | http://elib.pstu.ru/Record/RUPNRPUelib3990 | локальная сеть; авторизованный доступ |

6.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

| Вид ПО | Наименование ПО |
|--|--|
| Операционные системы | Windows 10 (подп. Azure Dev Tools for Teaching) |
| Офисные приложения. | Adobe Acrobat Reader DC. бесплатное ПО просмотра PDF |
| Офисные приложения. | Microsoft Office Professional 2007. лиц. 42661567 |
| Прикладное программное обеспечение общего назначения | Dr.Web Enterprise Security Suite, 3000 лиц, ПНИПУ ОЦНИТ 2017 |

6.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

| Наименование | Ссылка на информационный ресурс |
|---|---|
| База данных научной электронной библиотеки (eLIBRARY.RU) | https://elibrary.ru/ |
| Научная библиотека Пермского национального исследовательского политехнического университета | http://lib.pstu.ru/ |
| Электронно-библиотечная система Лань | https://e.lanbook.com/ |
| Электронно-библиотечная система IPRbooks | http://www.iprbookshop.ru/ |
| Информационные ресурсы Сети КонсультантПлюс | http://www.consultant.ru/ |

7. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине

| Вид занятий | Наименование необходимого основного оборудования и технических средств обучения | Количество единиц |
|----------------------|---|-------------------|
| Практическое занятие | компьютер | 1 |
| Практическое занятие | проектор | 1 |
| Практическое занятие | экран | 1 |

8. Фонд оценочных средств дисциплины

| |
|------------------------------|
| Описан в отдельном документе |
|------------------------------|