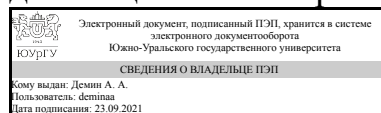


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт открытого и
дистанционного образования



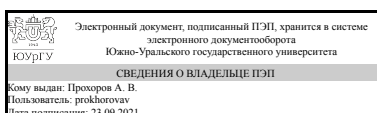
А. А. Демин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б.1.25 Деловые коммуникации
для направления 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
уровень бакалавр тип программы Академический бакалавриат
профиль подготовки
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

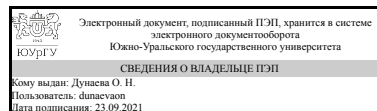
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки от 10.12.2014 № 1567

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



А. В. Прохоров

Разработчик программы,
старший преподаватель



О. Н. Дунаева

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)
ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	Знать:-социально-психологические феномены влияния групп 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

ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	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 метасообщения - 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
Б.1.02 Иностранный язык, Б.1.06 Русский язык и культура речи	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
Б.1.02 Иностранный язык	Знать и использовать в профессиональной деятельности правила письменного и устного иностранного языка и владеть навыками культуры речи
Б.1.06 Русский язык и культура речи	Знать и использовать в профессиональной деятельности правила письменного и устного русского языка и владеть навыками культуры речи

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость 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
Самостоятельная работа (СРС)	64	64
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.	50	50
Подготовка к зачету (результат накопительный)	14	14
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	2

		самопрезентации в деловой сфере. Правила эффективной самопрезентации. Визуальная психодиагностика в процессе делового общения и взаимодействия.	
--	--	---	--

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. ;	23
Подготовка к зачету (оценка накопительная)	ПУМД. ЭУМД: Основная литература № 1, №4. ; Дополнительная литература № 2,	14

	№3. ;	
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 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.	ПУМД. ЭУМД: Основная литература № 1, №4. ; Дополнительная литература № 2, №3. ;	27

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Практико-ориентированные материалы по содержанию дисциплины "Деловые коммуникации"	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)	2

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 (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	Вид	№№
----------------------------------	----------------------------	-----	----

	ЗУНы	контроля (включая текущий)	заданий
<p>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.</p>	<p>ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>тест 1</p>	<p>задания 1 - 10</p>
<p>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.</p>	<p>ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p>тест 2</p>	<p>задания 1 - 10</p>
<p>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.</p>	<p>ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p>тест 3</p>	<p>задания 1 - 10</p>
<p>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</p>	<p>ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p>тест 4</p>	<p>задания 1 - 10</p>

общения и взаимодействия.			
Все разделы	ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	зачет	задания 1 - 15

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
тест 1	Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Выполняют контрольный тест. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 10 тестовых вопросов, время выполнения 10 минут. 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.	Зачтено: Студент выполнил правильно 60 - 100% из представленного теста. Не зачтено: Студент выполнил правильно 0 - 59% из представленного теста.
тест 2	Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Выполняют контрольный тест. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 10 тестовых вопросов, время выполнения 10 минут. 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.	Зачтено: 60-100% правильных ответов Не зачтено: 0-59% правильных ответов
тест 3	Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Выполняют контрольный тест. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 10 тестовых вопросов, время выполнения 10 минут. 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.	Зачтено: 60 - 100 % правильных ответов Не зачтено: 0 - 59 % правильных ответов
тест 4	Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Выполняют контрольный тест. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 10 тестовых вопросов, время выполнения 10 минут. 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.	Зачтено: 60 - 100 % правильных ответов Не зачтено: 0 - 59 % правильных ответов
зачет	Студенты проходят процедуру идентификации на портале "Электронный ЮУрГУ". Тест промежуточной аттестации не является обязательным для выполнения, при условии успешного выполнения тестовых заданий (тестов) предусмотренных в текущих контрольных мероприятиях. Но студент может выполнить тест промежуточной аттестации для повышения общего балла пол дисциплине. Студенту предоставляется 2 попытки для выполнения 15 тестовых вопросов, время выполнения 15 минут. Метод оценивания - средняя оценка, которая не должна быть менее 60% от максимальной.	Зачтено: 60 - 100 % правильных ответов Не зачтено: 0 - 59 % правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
тест 1	<p>Тест 1. Деловые коммуникации (примеры)</p> <p>1. Предметом теории организационных коммуникаций является:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сообщение - коммуникация - обмен мнениями - информация <p>2. Если один из собеседников через определенную социальную роль или «маску» пытается вызвать сочувствие, жалость, партнера или вызвать другую желаемую реакцию, то это уровень:</p> <ul style="list-style-type: none"> - деловой - личностный - конвенциональный - манипулятивный
тест 2	<p>Тест 2. Деловые коммуникации (примеры)</p> <p>1. Какой компонент НЕ входит в структуру деловых коммуникаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - когнитивный - аффективный - констатирующий - конативный <p>2. Принятие точки зрения другой стороной, но не до конца, а до определенной степени – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уклонение - решение проблемы - компромисс - сглаживание
тест 3	<p>Тест 3. Деловые коммуникации (примеры)</p> <p>1. Поиск решений, полностью удовлетворяющий интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сотрудничество - соперничество - приспособление - компромисс <p>2. Признак сплоченного коллектива, снижающий частоту конфликтов в деловом коллективе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - близость взглядов, мнений членов группы по основным вопросам - наличие эмоционального сопереживания - частота общения членов коллектива между собой - все «покрывают» просчеты и недостатки друг друга
тест 4	<p>Тест 4. Деловые коммуникации (примеры)</p> <p>1. Стремление воздействовать на людей и управлять ими, определять развитие ситуации, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мотивация компетентности - мотивация принадлежности к профессиональной группе - мотивация к достижениям - мотивация власти <p>2. В современной деловой переписке вместо «Я выполнил ...» пишут:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Я воплотил в жизнь ...» - «Я привел в исполнение ...» - «Я все сделал как надо ...» - «мною выполнено ...»
зачет	<p>Тест промежуточной аттестации. Деловые коммуникации (примеры)</p> <p>1. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и</p>

	<p>удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> -демонстрация привязанности -взаимодействие на уровне ритуала (приветствие, комплимент и др.) -игра масок -уход от общения <p>2. Если один из собеседников через определенную социальную роль или «маску» пытается вызвать сочувствие, жалость, партнера или вызвать другую желаемую реакцию, то это уровень:</p> <ul style="list-style-type: none"> -деловой -личностный -конвенциальный -манипулятивный <p>3. Принятие точки зрения другой стороной, но не до конца, а до определенной степени – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> -уклонение -решение проблемы -компромисс -сглаживание
--	--

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:*

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:

2. 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 разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная	Ефимова, Д.В. Психология делового	Электронно-	Интернет /

	литература	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.//	библиотечная система издательства Лань	Авторизованный
2	Методические пособия для самостоятельной работы студента	Коноплева, Н.А. Психология делового общения. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 408 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44292	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Дополнительная литература	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.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Основная литература	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.	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Интернет / Авторизованный

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.