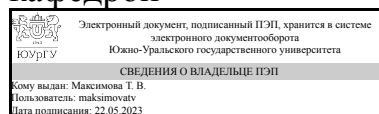


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



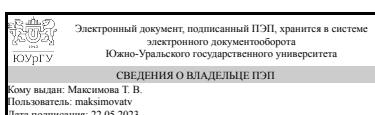
Т. В. Максимова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М0.02 Практикум по деловому общению
для направления 38.04.03 Управление персоналом
уровень Магистратура
магистерская программа Управление человеческими ресурсами
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Менеджмент

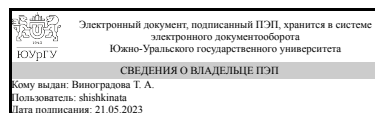
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 958

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



Т. В. Максимова

Разработчик программы,
старший преподаватель



Т. А. Виноградова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является ознакомление студентов с основными аспектами делового взаимодействия и оптимизация умений и навыков делового общения. Задачи: - достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений; - обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; - обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; - обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; - обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами; - обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; - обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации; - развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов; - формирование навыков межкультурного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов; - обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

Краткое содержание дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование способности анализировать различные виды делового общения, определять наилучшую стратегию ведения переговоров, особенностей дипломатии разных стран и взаимоотношений с Россией. Структура курса: 1. Коммуникативные навыки при деловом взаимодействии. 2. Деловая переписка. 3. Переговорный процесс. 4. Деловое общение и управление конфликтами.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: - способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; - стили ведения переговоров; - основные методы и приемы воздействия на команду Умеет: - эффективно взаимодействовать в команде; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: - организации подготовки и проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний и собраний; - использования этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает: - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - различные коммуникативные барьеры и пути их преодоления; - методы проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний и собраний; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных и культурных общностей Умеет: - выбирать стиль, средства, приемы общения, приводящие с минимальными затратами к намеченной цели делового общения; - толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности; - составлять деловое письмо, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия Имеет практический опыт: - делового общения для академического и профессионального взаимодействия
ПК-2 Способен осуществлять администрирование процессов и документооборота по управлению персоналом организации и работы структурного подразделения	Знает: - правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации; - правила деловой переписки; - основные документы в области управления персоналом Умеет: - взаимодействовать со структурными подразделениями организации; - создавать бизнес-презентацию как средство донесения информации Имеет практический опыт: - применения норм делового общения на практике

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Управление кадровой безопасностью, Лидерство и командный менеджмент, Мотивация, обучение и оценка деятельности персонала, Корпоративная культура и кадровая политика, Управление организационной культурой, Технологии развития персонала, Администрирование процессов и документооборота по управлению персоналом, Система мотивации и стимулирования персонала, Производственная практика (преддипломная) (5 семестр), Учебная практика (научно-исследовательская работа) (2 семестр), Производственная практика (научно-исследовательская работа, по теме выпускной квалификационной работы) (4 семестр),

	Учебная практика (научно-исследовательская работа) (3 семестр), Производственная практика (педагогическая) (2 семестр), Производственная практика (научно-исследовательская работа, по теме выпускной квалификационной работы) (5 семестр)
--	--

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

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		1
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
Подготовка к зачету	30	30
Подготовка к решению кейсов и практических заданий	29,75	29.75
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид 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	Коммуникативные навыки при деловом взаимодействии	2	0	2	0
2	Деловая переписка	2	0	2	0
3	Переговорный процесс	2	0	2	0
4	Деловое общение и управление конфликтами	2	0	2	0

5.1. Лекции

Не предусмотрены

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Самооценка ваших коммуникационных навыков. Дискуссия.	2
2	2	Письмо в бизнесе. Электронные бизнес-коммуникации: практические аспекты. Разбор ошибок в деловых письмах.	2
3	3	Ситуационный кейс: Выбор стиля ведения переговоров.	2
4	4	Ситуационный кейс: Управление конфликтами в процессе делового общения	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к зачету	1. Архандеева, Н. С. Деловое общение на английском языке учеб. пособие для студентов техн. вуза Н. С. Архандеева ; Челяб. гос. техн. ун-т, Каф. Иностр. яз.; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЧГТУ, 1997. – 42с. 2. Деловое общение: учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. – 63 с. Глава 1 3. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 2 учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 719 с. Главы 1-5 4. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. Главы 2-3	1	30
Подготовка к решению кейсов и практических заданий	1. Деловое общение: учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. – 63 с. Глава 1 2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 2 учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 719 с. Главы 1-5 3. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение Т. 1 Учеб.: В 2 т. Е. Н. Зарецкая ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М.: Дело, 2002. - 695 с. Главы 2-3	1	29,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	1	Текущий контроль	Самооценка ваших коммуникационных навыков	1	5	Максимальная оценка 5 баллов. Количество заданий - 1. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	зачет
2	1	Текущий контроль	Письмо в бизнесе	1	10	Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	зачет
3	1	Текущий контроль	Электронные бизнес-	1	7	Максимальная оценка 7 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть	зачет

			коммуникации			оценивается в 3,5 балла. 3,5 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	
4	1	Текущий контроль	Переговоры	1	10	Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, все ошибки выявлены, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, все ошибки выявлены, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не все ошибки выявлены, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не все ошибки выявлены, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не все ошибки выявлены, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	зачет
5	1	Текущий контроль	Выбор стиля ведения переговоров	1	10	Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, стиль переговоров определен правильно, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, стиль переговоров определен правильно, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, стиль переговоров	зачет

						определен правильно, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, стиль переговоров определен неправильно, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, стиль переговоров определен неправильно, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	
6	1	Текущий контроль	Разработка бизнес-презентации	1	10	Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	зачет
7	1	Текущий контроль	Культурные отличия в бизнес-коммуникациях	1	7	Максимальная оценка 7 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 3,5 балла. 3,5 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	зачет
8	1	Текущий контроль	Деловое общение и управление конфликтами	1	10	Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов.	зачет

					5 баллов - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, источники конфликта определены, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, провел необходимый анализ/описание, источники конфликта определены, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не все источники конфликта определены, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, провел анализ/описание не в полной мере, не все источники конфликта определены, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, не провел анализ/описание, источники конфликта не определены, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	
9	1	Текущий контроль	Передача сообщений различного содержания	1	10 Максимальная оценка 10 баллов. Задание состоит из 2-х частей. Каждая часть оценивается в 5 баллов. 5 баллов - студент полностью ответил на задание, ответ соответствует требованиям ФЗ «О защите прав потребителей», ответ соответствует правилам деловой переписки, сделаны выводы 4 балла - студент полностью ответил на задание, ответ соответствует требованиям ФЗ «О защите прав потребителей», ответ соответствует правилам деловой переписки, но не сделаны выводы 3 балла - студент полностью ответил на задание, ответ соответствует требованиям ФЗ «О защите прав потребителей», ответ соответствует правилам деловой переписки, не сделаны выводы 2 балла - студент не полностью ответил на задание, ответ не в полной мере соответствует требованиям ФЗ «О защите прав потребителей», ответ не в полной мере соответствует правилам деловой переписки, не сделаны выводы 1 балл - студент не полностью ответил на задание, ответ не соответствует требованиям ФЗ «О защите прав потребителей», ответ не соответствует	зачет

						правилам деловой переписки, не сделаны выводы 0 баллов - студент не представил ответ на задание	
10	1	Бонус	Бонус	-	15	+15 % за победу в олимпиаде международного уровня +10 % за победу в олимпиаде российского уровня +5 % за победу в олимпиаде университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде	зачет
11	1	Проме- жуточная аттестация	Зачет	-	52	Максимальная оценка за зачет - 52 балла. Зачет состоит из 2 частей. Часть 1 – Теоретическая. Студенту выдается 2 теоретических вопроса, каждый из которых оценивается в 10 баллов. Итого 20 баллов за теоретическую часть. Часть 2 – Практическая. Студенту выдается 1 кейс, который содержит перечень вопросов. Студенту нужно выбрать 4 вопроса для ответа. Каждый вопрос кейса оценивается в 8 баллов. Итого 32 балла за практическую часть. Оценивание теоретической части по каждому вопросу: 10 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил на все вопросы преподавателя по темам, смог ответить на дополнительные вопросы по курсу 9 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил на все вопросы преподавателя по темам, но не смог ответить на дополнительные вопросы по курсу 8 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил на все вопросы преподавателя по темам, студент отказывается ответить на дополнительные вопросы по курсу 7 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил на все вопросы преподавателя по темам, но имеются несущественные неточности в ответе 6 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил не на все вопросы преподавателя по темам и имеются несущественные неточности в ответе 5 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент ответил не на все вопросы преподавателя по темам и имеются существенные неточности в ответе 4 балла - вопрос не полностью раскрыт,	зачет

					студент ответил не на все вопросы преподавателя по темам и имеются существенные неточности в ответе 3 балла - вопрос не полностью раскрыт, студент не ответил ни на один вопрос преподавателя по темам 2 балла - вопрос не полностью раскрыт, студент не ответил ни на один вопрос преподавателя по темам, студент путается в темах, не знает ключевых понятий курса 1 балл - вопрос не полностью раскрыт, студент не ответил ни на один вопрос преподавателя по темам, студент путается в темах, не знает ключевых понятий курса, имеется серьёзные ошибки в представлении данных 0 баллов - вопрос не раскрыт Оценивание практической части по каждому вопросу: 8 баллов – вопрос полностью раскрыт, студент использует полученные знания для обоснования своего ответа, сделаны выводы, показана собственная позиция при ответе на вопрос; 7 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент использует полученные знания для обоснования своего ответа, сделаны выводы, но не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 6 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент использует полученные знания для обоснования своего ответа, сделаны выводы, собственная позиция при ответе на вопрос отражена неконкретно; 5 баллов - вопрос полностью раскрыт, студент использует полученные знания для обоснования своего ответа, выводы представлены расплывчато, не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 4 балла - вопрос полностью раскрыт, студент использует полученные знания для обоснования своего ответа, не сделаны выводы, не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 3 балла - вопрос полностью раскрыт, студент не в полной мере использует полученные знания для обоснования своего ответа, не сделаны выводы, не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 2 балла - вопрос полностью раскрыт, студент не использует полученные	
--	--	--	--	--	--	--

					знания для обоснования своего ответа, не сделаны выводы, не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 1 балл - вопрос раскрыт не полностью, студент не использует полученные знания для обоснования своего ответа, не сделаны выводы, не показана собственная позиция при ответе на вопрос; 0 баллов - вопрос не раскрыт	
--	--	--	--	--	---	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179). Студент получает оценку "зачтено" по результатам текущей успеваемости. В случае, если студент не набрал баллы на желаемую оценку или желает ее повысить, то он сдает зачет в устной форме. Предварительно студент получает 3 задания (часть 1 - 2 теоретических вопроса, часть 2 - 1 кейс). Студент 30 минут готовится к ответу. После чего подходит к преподавателю с отвечает на вопросы.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
УК-3	Знает: - способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; - стили ведения переговоров; - основные методы и приемы воздействия на команду					+			+		+	+
УК-3	Умеет: - эффективно взаимодействовать в команде; - находить пути преодоления конфликтных ситуаций					+			+		+	+
УК-3	Имеет практический опыт: - организации подготовки и проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний и собраний; - использования этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии					+			+		+	+
УК-4	Знает: - теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; - различные коммуникативные барьеры и пути их преодоления; - методы проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий, совещаний и собраний; - социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных и культурных общностей	+		++				+		++		+
УК-4	Умеет: - выбирать стиль, средства, приемы общения, приводящие с минимальными затратами к намеченной цели делового общения; - толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности; - составлять деловое письмо, в том числе на на	+		++				+		++		+

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Мальханова, И. А. Деловое общение : учебное пособие / И. А. Мальханова. — 6-е изд. — Москва : Академический Проект, 2020. — 246 с. https://e.lanbook.com/book/132393
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Истратова, О. Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учебное пособие / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. — Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2018. — 191 с. https://e.lanbook.com/book/125094

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. 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	429 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Зачет, диф. зачет	570 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Самостоятельная работа студента	114-2 (2)	ПК, подключенные к сети Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета