

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.18 Деловые коммуникации»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки)

Управление персоналом организации

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очно-заочная

Год набора 2024

2

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины: формирование системных знаний в области основ деловых коммуникаций, являющихся необходимым условием успешной профессиональной деятельности современного специалиста; изучение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм общения; понимание возможностей практического применения технологий деловых коммуникаций, их взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачи:

- усвоение основных понятий и норм деловых коммуникаций;
- овладение практическими навыками ведения деловых переговоров и других форм взаимодействия, умениями отстаивать свою позицию, поддерживать или корректно опровергать доводы в дискуссии, использовать речевые средства убеждения и воздействия на партнера;
- освоение устных и письменных профессионально значимых речевых жанров деловой коммуникации с ориентацией на творческое саморазвитие личности;
- практическое овладение коммуникативными технологиями и техниками;
- повышение культуры устной деловой речи и этикетной культуры.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.3 Иностранный язык, Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.В.20 Этика деловых отношений*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.19 Лидерство и управление командой, Б1.Д.В.21 Организация тренингов*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-1 Проявляет толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	<u>Знать:</u> - коммуникативный категориальный аппарат, общие закономерности, сходства и различия видов, уровней, форм общения; системную модель деловой коммуникации <u>Уметь:</u> - конструктивно взаимодействовать с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции <u>Владеть:</u> - коммуникативными техниками и приемами для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
	УК-5-В-3 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5-В-4 Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	29,25	29,25
Лекции (Л)	14	14
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - изучение разделов электронного курса в системе обучения Moodle; - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю и т.п.)	78,75	78,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	экзамен

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основные характеристики деловых коммуникаций		2	2	-	12
2	Системная модель деловых коммуникаций		2	2	-	12
3	Средства деловых коммуникаций		2	2	-	12
4	Основные формы деловых коммуникаций		2	2	-	12
5	Технологии деловых коммуникаций		2	2	-	12
6	Споры и конфликты в деловых коммуникациях		2	2	-	10
7	Документационное обеспечение деловых коммуникаций		2	2	-	10
	Итого:	108	14	14	-	80
	Всего:	108	14	14	-	80

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Основные характеристики деловых коммуникаций

Понятие «деловые коммуникации», «деловое общение». Взаимосвязь делового общения и сфер общественной жизни. Деловое общение как вид профессиональной деятельности.

Методы деловых коммуникаций: наблюдение свободное, стандартизированное и включенное; метод эксперимента, моделирования, системный и диалектический метод, тестирование, метод анализа конкретных деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр.

Функции деловых коммуникаций: гносеологическая, инструментально-трансляционная, функция социализации, прогностическая, аксиологическая.

Структурные компоненты деловой коммуникации: содержание, цель, средства, формы, стороны общения. Виды делового общения в зависимости от содержания: деятельностьное, когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное; в зависимости от целей общения и применения типов психологического воздействия: эмоциональное, информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское.

Законы общения: зеркального развития общения, зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, возрастающего нетерпения слушателей, падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, первичного отторжения новой идеи, ритма общения, речевого самовоздействия, отторжения публичной критики, доверия к простым словам, притяжения критики, коммуникативных замечаний, ускоренного распространения негативной информации, искажения информации при ее передаче, отклонения публичной критики, детального обсуждения мелочей, речевого усиления и поглощения эмоций, эмоционального подавления логики.

№2 Системная модель деловых коммуникаций

Структурные элементы модели деловых коммуникаций. Фазы деловой коммуникации: перцептивная, когнитивная, аффективная, информационно-коммуникативная, интерактивная. Перцептивные барьеры: превосходства, привлекательности, ореола, предрасположенности, снисходительности, первого впечатления, стереотипизации.

Когнитивная фаза деловой коммуникации. Основные социально-психологические механизмы – идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция.

Аффективная фаза деловой коммуникации – эмоциональная регуляция межличностных отношений деловых партнеров. Эмпатия и аттракция как социально-психологические механизмы.

Информационно-коммуникативная фаза делового взаимодействия. Метакоммуникации. Процесс слушания в вербальной коммуникации деловых партнеров. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, семантический, фонетический.

Интерактивная фаза деловой коммуникации. Классификация стилей действия деловых партнеров на интерактивной фазе: сотрудничество, соперничество, приспособление, избегание.

Проявление психологических механизмов на данной фазе: социальной фасилитации, социальной ингибиции, конформизма, нонконформизма.

№ 3 Средства деловых коммуникаций

Вербальные и невербальные, паралингвистические и экстралингвистические средства деловой коммуникации.

Основы вербальной коммуникации. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникативных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Основы невербальной коммуникации: понятие, функции. Классификация невербальных средств коммуникации: кинесические (поза, жесты, мимика, походка, взгляд), такесические (прикосновения, рукопожатия, поглаживания), проксемические (дистанция, ориентация). Характеристика жестов в деловой коммуникации.

№ 4 Основные формы деловых коммуникаций

Формы как важнейший структурный элемент деловых коммуникаций. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы. Принятие решения – завершающая фаза беседы.

Деловые переговоры. Национальные стили ведения переговоров.

Деловая дискуссия. Деловые совещания. Публичные выступления.

№ 5 Технологии деловых коммуникаций

Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Сущность понятия «технология делового общения». Системная модель технологий деловых коммуникаций: когнитивный, процедурный и технико-ресурсный блок.

Перцептивно-когнитивные технологии: основная цель; технологическая цепочка; когнитивные единицы формирования технологий; реализация в фазах делового общения. Приемы и техники влияния на партнера: техники побуждения, расположения и привлечения внимания. Техники расположения: разрушение барьера стереотипизации, пейсинг, раппорт.

Информационно-коммуникативные технологии. Техники «малого разговора». Техники вербализации эмоций и чувств: вербализация собственных эмоциональных состояний, косвенная (опосредованная) вербализация эмоций и чувств партнера, метафорическая вербализация, вербализация общности с партнером, вербализация значимости партнера. Техники постановки вопросов. Структура техник убеждения. Структура техник нейтрализации: нейтрализация замечаний партнера, его сомнений и недоверия, нейтрализация возражений партнера. Техники суггестии (внушения). Техники активного слушания.

Конативные (поведенческие) технологии деловых коммуникаций. Техники привлечения к деятельности, заражения, адаптации.

Манипулятивные технологии. Техники скрытого принуждения, побуждения, запугивания, заражения, внушения, запутывания, игнорирования. Характеристики манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

№ 6 Споры и конфликты в деловых коммуникациях

Спор: определение понятия, цели, подходы, принципы ведения. Техника убеждения партнера. Особенности критики в споре. Правила конструктивной критики.

Конфликт: понятие, его структура и типология. Причины конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Принципы бесконфликтного общения: принцип терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи, минимизации негативной информации.

№ 7 Документационное обеспечение деловых коммуникаций

Функциональные и отраслевые системы документации. Унифицированные системы документации в условиях автоматизации управленческой деятельности. Общие правила оформления управленческих документов: нормативные документы по составлению, оформлению, применению; бланки документов, их структура и правила оформления. Протокол, виды протоколов, особенности оформления протокола.

Классификация документов. Коммерческие письма, контракты, претензии. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Документирование договорно-правовых отношений в экономической деятельности.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики деловых коммуникаций	2
2	2	Системная модель деловых коммуникаций	2
3	3	Средства деловых коммуникаций	2
4	4	Основные формы деловых коммуникаций	2
5	5	Технологии деловых коммуникаций	2
6	6	Споры и конфликты в деловых коммуникациях	2
7	7	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	2
		Итого:	14

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего образования по направлениям подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.02 Менеджмент / М. Г. Круталевич [и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 3.96 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2015. - 215 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0. - Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/9464_20160112.pdf - ISBN 978-5-7410-1378-6.. - № гос. регистрации 0321702207.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - Москва : Юрайт, 2014. - 468 с. : табл. - (Бакалавр. Базовый курс). - На тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр.: с. 467-468. - ISBN 978-5-9916-3373-4.

5.2 Дополнительная литература

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2016. - 324 с. : ил. - (Бакалавр. Академический курс). - На обл. и тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-9916-5340-4.

2. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 271 с. : табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691649> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный.

3. Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л. Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 239 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691966> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01347-3. – Текст : электронный.

5.3 Периодические издания

1 Кадровое дело : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2024.

2 Кадровая служба и управление персоналом предприятия : журнал. - Москва : Агентство "Роспечать", 2024.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал – бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
2. <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
3. <http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»
4. <https://www.coursera.org/> - «Coursera»: «Эффективный руководитель»: <https://www.coursera.org/specializations/effektivnyy-rukovoditel>
5. <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы эффективного делового общения» https://openedu.ru/course/spbu/DEL_OBS/
6. <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения» <https://www.lektorium.tv/mooc2/32867/>

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2024]. – Режим доступа в сети ОГУ <http://garant.net.osu.ru>
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2024].
3. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.