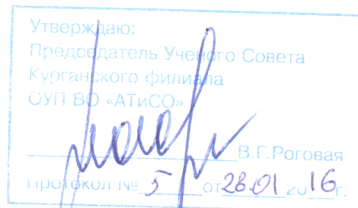


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра Экономики и управления



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ
 ДИСЦИПЛИНЫ**
**Деловые коммуникации в управлении
 организацией**

Направление подготовки : 38.03.03. «Управление персоналом»

Форма обучения: очная (очная, заочная.)

Цикл дисциплин: Б.1.В.ОД.17

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 / 72

| Вид учебной работы | Часы | Семестры | | | | | | | |
|--|-----------|----------|---|--------|---|--------|---|--------|-----------|
| | | 1 курс | | 2 курс | | 3 курс | | 4 курс | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Аудиторные занятия (всего), в том числе: | 36 | | | | | | | | 36 |
| Лекции | 18 | | | | | | | | 18 |
| Лабораторные работы | | | | | | | | | |
| Практические занятия: | 18 | | | | | | | | 18 |
| Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК) | | | | | | | | | |
| % интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине 30 % | 30 % | | | | | | | | 30 % |
| Самостоятельная работа (всего), в том числе: | 36 | | | | | | | | 36 |
| Курсовая работа: (КР) | | | | | | | | | |
| Курсовой проект: (КП) | | | | | | | | | |
| Контрольная работа | | | | | | | | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет): | + | | | | | | | | + |
| Общая трудоемкость дисциплины | 72 | | | | | | | | 72 |
| зач. ед. | 2 | | | | | | | | 2 |

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 20 15 / 20 16 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана }
связи с примечаниями } 9110С по
38.03.03 "Управление персоналом"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 11 » февраля 2016 г.
Заведующий кафедрой

Алексин / Фигурин А.Р.

Рабочая программа утверждена на 20 16 / 20 17 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена
на 2016-2017 учебный год
в связи с изменением списка рекоменду-
емой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 30 » августа 2016 г.
Заведующий кафедрой

Алексин А.В. / Алексин

Рабочая программа утверждена на 20 / 20 учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
Заведующий кафедрой

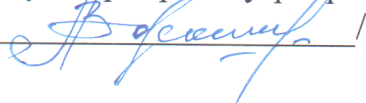
/ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 38.03.03. «Управление персоналом»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

к.п.н., доцент А.К.Ворошилов

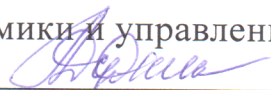
/  /

Программа утверждена на заседании кафедры

«Экономика и управление»

Протокол № 6 от « 11 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой «Экономики и управления»

 /А.В.Дудник /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Дисциплина «Деловые коммуникации в управлении организацией» включена в вариативную часть обязательных дисциплин блока Б1 ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (квалификация «бакалавр»). Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в управлении организацией» базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как «Психология», «Конфликтология», «Организационное поведение».

Основные требования к выходным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимые для изучения дисциплины «Деловые коммуникации в управлении организацией» заключаются в уяснении основных функций делового общения, его видов и стилей, овладение навыками эффективного делового общения для успешной деятельности специалиста в области управления, а также научиться оценивать психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации в управлении организацией» является формирование прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения, о факторах и условиях его эффективности, умениями творчески использовать полученные знания в профессиональной деятельности, а также формировании основ ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм деловой коммуникации, а также применение полученных знаний на практике; освоение общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых в профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом».

Задачи курса:

- уяснение основных функций делового общения, его видов и стилей;
- овладение навыками эффективного делового общения для успешной деятельности специалиста в области управления;
- научиться оценивать психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-5, ОПК-9, ОПК-10; ПК-15, ПК-23, ПК-28, ПК-30, ПК-32, ПК-38

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

| Индекс компетенции (ОК, ОПК, ПК) | Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций) |
|----------------------------------|--|
| ОК-5; | <p>Знает сущность устной и письменной коммуникации, как строить устную и письменную речь</p> <p>Знает структуру делового общения, факторы и условия его эффективности</p> <p>Уметь</p> <p>Умеет выступать перед аудиторией</p> <p>Умеет строить ораторское выступление перед аудиторией</p> <p>Владеть</p> <p>Владеет навыками межличностного и межкультурного общения в устного выступления</p> <p>Владеет способами влияния на аудиторию</p> |
| ОП К-9 | <p>Знать</p> <p>Знает закономерности делового общения, сущность и функции общения</p> <p>Знает как вести переговоры, совещания, деловую переписку.</p> <p>Уметь</p> <p>Умеет использовать информационные технологии в производстве</p> <p>Умеет анализировать информацию</p> <p>Владеть</p> <p>Владеет способами работы с информацией</p> <p>Владеет навыками анализа информации</p> |
| ОПК-10 | <p>Знать</p> <p>Знает как решать задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры</p> <p>Знает как пользоваться формами делового общения</p> <p>Уметь</p> <p>Умеет публично выступать перед аудиторией</p> <p>Умеет использовать необходимую информацию</p> <p>Владеть</p> <p>Владеет навыками организации информационной безопасности.</p> |
| ПК-15 | <p>Знать</p> <p>Основы информационного обеспечения процесса управления персоналом</p> <p>Систему анализа внутренних и внешних факторов влияющих на эффективность деятельности персонала</p> <p>Уметь</p> <p>Изучать профессиональный состав персонала в соответствии со стратегическими планами организации</p> <p>Расчитывать численность персонала</p> <p>Владеть</p> <p>Навыками сбора и анализа информации</p> |

| | |
|-------|---|
| ПК-23 | <p>Способами использования информационного ресурса.</p> <p>Знать Знает как диагностировать удовлетворённость персонала работой Знает методы и формы диагностики Уметь Умеет разрабатывать планы по диагностике персонала Умеет разрабатывать инструментарий диагностики Владеть Владеет навыками проведения диагностических исследований Владеет навыками разработки констатирующего и формирующего эксперимента.</p> |
| ПК-28 | <p>Знать Знает сущность и содержание корпоративных коммуникационных каналов Знает средства передачи информации Уметь: Умеет анализировать коммуникационные и информационные каналы Умеет обеспечивать внутренние и внешние коммуникационные каналы. Владеть Владеет навыками организации коммуникаций организации Владеет способами диагностирования коммуникаций организации</p> |
| ПК-30 | <p>Знать: Знает основы возникновения профилактики и управления трудовых споров Знает основы разрешения трудовых споров и способы разрешения конфликтов Умеет организовать комиссию по разрешению деловых споров и конфликтов Умеет организовать работу комиссии по трудовым спорам Владеет способами убеждения в трудовых спорах Владеет навыками безконфликтного общения</p> |
| ПК-32 | <p>Знать: Знает сущность организационной культуры и её управления Знает навыки диагностики организационной культуры Умеет Умеет диагностировать организационную культуру Умеет определять уровень развития организационной культуры Владеть Владеет навыками определения этических норм организационной культуры Владеет способами диагностирования организационной культуры</p> |
| ПК-38 | <p>Знать: Знает как взаимодействовать с Национальным союзом кадровиков Знает - содержание и разработку планов совместного взаимодействия Умеет анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по совершенствованию взаимодействия для решения</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>управленческих вопросов</p> <p>Умеет разрабатывать предложения по повышению их эффективности; самостоятельно планировать социальное развитие фирмы.</p> <p>Владеет навыками работы с внешними организациями (Пенсионным фондом РФ, Фондом обязательного медицинского страхования РФ, Государственной инспекцией труда, кадровыми агентствами, службами занятости населения и пр.);</p> <p>Владеет навыками ведения взаимодействия по кадровым вопросам с Национальным союзом кадровиков, профсоюзами и трудовым коллективом; навыками анализа и диагностики состояния социальной сферы</p> |
|--|---|

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | | | | | | общее количество компетенций |
|-------------------------------|--|------------------|--|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|
| | | | Общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные | | | | | | | | | |
| | | | ОК-5 | ОПК-9 | ОПК-10 | ПК-15 | ПК-23 | ПК-28 | ПК-30 | ПК-32 | ПК-38 | |
| P1 | Коммуникативная компетентность специалиста | 24 | + | + | + | | | + | + | + | + | 3 |
| P2 | Формы деловой коммуникации | 24 | | + | + | | + | | + | | | 2 |
| P3 | Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | 24 | | + | | + | | + | | + | + | 3 |
| Итого: | | 72 | | | | | | | | | | 8 |

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, темы дисциплины | Количество часов по видам учебных занятий | | |
|-------------------------------|---|---|----------------------|------------------------|
| | | лекции | практические занятия | самостоятельная работа |
| P1 | Коммуникативная компетентность специалиста | 6 | 6 | 12 |
| P1.1 | Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности | 3 | 3 | 6 |
| P 1.2 | Характеристики делового общения | 3 | 3 | 6 |

| | | | | |
|--------------|---|-----------|-----------|-----------|
| Р2 | Формы деловой коммуникации | 8 | 8 | 16 |
| Р 2.1 | Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры | 2 | 2 | 4 |
| Р 2.2 | Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация | 2 | 2 | 4 |
| Р 2.3 | Культура ведения полемики | 2 | 2 | 4 |
| Р 2.4 | Конфликты в организации и способы их разрешения | 2 | 2 | 4 |
| Р3 | Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | 4 | 4 | 8 |
| Р 3.1 | Обучающие игры и методы генерирования идей | 2 | 2 | 4 |
| Р 3.2 | Критика и комплименты в деловой коммуникации | 2 | 2 | 4 |
| | Итого: | 18 | 18 | 36 |

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» и ее роль в подготовке бакалавров по специальности «Управление персоналом».

Понятие «общение» и «деловое общение».

Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Простая схема структуры коммуникации. Схема структуры целевой коммуникации.

Инструментальная и личная направленность делового общения. Многофункциональный характер делового общения.

Деловое взаимодействие. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс.

Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное (цели, условия организации коммуникации, коммуникативные формы, коммуникативные средства и технологии, ожидаемый результат).

Функции, содержание и стороны делового общения в организации. Манера общения и стиль деловых партнеров.

Понятие «коммуникативная компетентность делового человека».

Тема 2. Характеристики делового общения

Вербальные средства коммуникации. Речевые средства общения. Стили речи. Официально-деловой стиль (деловое письмо: структура текста и речевые конструкции; речевые шаблоны для делового взаимодействия). Научный стиль, публицистический стиль речи.

Коммуникативные барьеры в организации: логический, стилистический, семантический, фонетический. Правила Г.Бройнинга для успешной вербальной коммуникации.

Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов для деловых переговоров. Некорректные вопросы (уловки ухода от ответа). Прием Бумеранга.

Невербальные средства в деловой коммуникации. Кинесика и что она изучает. Средства невербальной коммуникации (дистанция между общающимися, телесный контакт, мимика, жесты, взгляд и т.п.). Поза и жестикуляция в деловом разговоре. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Если Ваш деловой партнер – иностранец.

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

Тема 1. Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры

Сущность и понятие «деловой разговор». Деловая беседа: десять факторов успеха. Деловая беседа по телефону: правила и особенности поведения. Индивидуальная беседа с подчиненным. Значение и классификация бесед с подчиненными.

Типы деловых совещаний. Правила поведения на совещании.

Два подхода к деловым переговорам (партнерский и конфронтационный). Основные цели деловых переговоров. Схема проведения переговоров: подготовка, собственно переговоры (конструктивные приемы) и завершение.

Тема 2. Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация

Публичная речь – основные требования. Классификация видов публичной речи: информационная речь, убеждающая речь, протокольная (рамочная) речь, торжественная речь и т.п. Как произвести положительное впечатление на делового партнера: Д.Карнеги, Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.

Ораторское мастерство: история и современность.

Необходимость пресс-конференции. Длительность и структура пресс-конференции. Понятие «пресс-релиз».

Алгоритм процесса презентации. Типы презентаций. Презентация по плану (формуле). Презентация с удовлетворением потребностей. Презентация с решением проблемы.

Самопрезентация. Положительный имидж. Приемы установления контакта. Уверенность в себе. Требования к деловой одежде. Респектабельный тип делового партнера. Позитивный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера. Самоподача и самопрезентация.

Тема 3. Культура ведения полемики

Виды споров в деловой коммуникации. Благородные виды споров: дискуссия и диспут. Poleмика и деловая полемика. Когда не нужно спорить.

Порядок ведения полемики. Особенности полемической убеждающей речи. Выступление оппонента и способы опровержения тезиса. Вопросы к выступающим.

Принципы и основные правила ведения полемики. Тактика ведения полемики. Poleмические приемы. Уловки в споре и правила защиты от них. Психологические уловки, логические уловки. Запрещенные приемы ведения полемики («приклеивание ярлыков», ложь, «техника зажимания рта», дискредитация и т.п.). Правила ответов на обвинения.

Технология сократовского спора.

Тема 4. Конфликты в организации и способы их разрешения

Сущность и классификация конфликтов (искусственные, естественные, горизонтальные, вертикальные, смешанные и т.п.). Приемы предотвращения и создания конфликтов.

Пути разрешения и профилактики конфликтов. Управление конфликтами в организации.

Рассмотрение ситуаций при которых конфликт – это благо.

Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.

Последствия и влияние конфликтов на деловую коммуникацию в организации.

Раздел 3. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере

Тема 1. Обучающие игры и методы генерирования идей

Обучающие игры: понятие и виды. Метод анализа конкретных ситуаций. Виды ситуаций (известная, подобная, неизвестная). Организация анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей (инсценировки). Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр. Метод деловых игр. Характеристики деловой игры. Целевая направленность деловых игр: производственные, учебные, инновационные, поисковые игры и т.п.

Методы генерирования идей: понятие и виды. Метод мозгового штурма. Условия проведения и основные правила. Метод мозгового штурма как способ организации делового общения специалистов в области управления.

Метод синектики. Процедура проведения синектики.

Метод ассоциаций: преимущества и недостатки. Метод записной книжки. Креативный вопросник.

Тема 2. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика.

Основные характеристики позитивной критики. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика. Практические советы критикующему. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Восемь секретов «разумной» критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.

Комплимент как способ расположить к себе партнеров в деловой коммуникации. Психологический механизм приема «Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Коммуникативная компетентность специалиста (6 часов).

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Вопросы для самоконтроля

- 1 Как различается общение по направленности.
- 2 В каких трех коммуникативных формах осуществляется деловая коммуникация.
- 3 Стили взаимодействия в деловой коммуникации.
- 4 Четыре вида речевой деятельности.
- 5 Основные причины, затрудняющие процесс передачи информации.
- 6 «Правило рамки», «Фактор ряда», «Правило цепи» - что означают эти понятия.
- 7 «Лексикон», «тезаурус», «речевое поведение» - что означают эти понятия.
- 8 Условия успеха речевой коммуникации.
- 9 Признаки и особенности направленного, критического слушания.
- 10 Особенности нерелексивного слушания.
- 11 «Обратная связь» - способы и виды осуществления.
- 12 Пять правил эффективной обратной связи.
- 13 «Перефразирование», «резюмирование», «отражение чувств» - что означают эти понятия.
- 14 «Закрытые» и «открытые» вопросы; «зеркальные» вопросы.

Тема 2. Характеристики делового общения

Вопросы для самоконтроля

- 1 Виды вопросов для деловых переговоров и торгов.
- 2 Суть перспективной стратегии делового взаимодействия.
- 3 Виды средств, входящих в группу «невербальных».
- 4 Внешние проявления эмоциональных состояний.
- 5 Кинесика. Что это такое?
- 6 Индивидуальные особенности проявления человека в невербальных средствах коммуникации.
- 7 Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
- 8 Виды смеха. «Черный смех».

Раздел 2. Формы деловой коммуникации (8 часов)

Тема 1. Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры

Вопросы для самоконтроля

- 1 Программирование делового контакта и прогнозирование его эффективности.
- 2 Деловой телефонный разговор: основные правила.
- 3 Трудности убеждения по телефону.
- 4 Специфика междугородних телефонных переговоров.
- 5 Отличие конфронтационного и партнерского подходов к переговорам.
- 6 Преимущества командного ведения переговоров.
- 7 Специфика импровизированных переговоров.
- 8 Тактика ведения переговоров. Прием «пакетирования».
- 9 Термины «речевое клише», «речевой штамп» - что они означают.
- 10 Что общего, а что различного между переговорами и торгами.
- 11 Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.

Тема 2. Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация

Вопросы для самоконтроля

- 1 Структура и требования к публичной речи.
- 2 Сформулируйте требования к оратору.
- 3 Требования к проведению презентации.
- 4 Для чего необходима пресс-конференция.
- 5 Потенциальные помехи презентации в нетрадиционном месте (поезде, самолете и т.п.).
- 6 Дискуссия как жанр деловой коммуникации.
- 7 Массовая и групповая дискуссия.

Тема 3. Культура ведения полемики

Вопросы для самоконтроля

- 1 Зоны и дистанции в деловом и межличностном общении.
- 2 «Личностная дистанция»: в каких видах деловой коммуникации она целесообразна.
- 3 «Социальная зона»: в каких видах деловой коммуникации она целесообразна.
- 4 Сущность выражения «программирование пространства», о чем свидетельствует рассадка за столом.
- 5 Организация пространственной среды.
- 6 Термины «конгруэнтность» и «неконгруэнтность» - значение.
- 7 Особенности невербальных сигналов у зарубежных деловых партнеров (любая страна на выбор студента).
- 8 Основные требования культуры спора.
- 9 Основные отличия спора, монолога, диалога, полилога.

Тема 4. Конфликты в организации и способы их разрешения

Вопросы для самоконтроля

- 1 Организационные конфликты и способы управления ими.
- 2 Особенности полемики и дебатов.
- 3 Термины «гетеросуггестия» и «аутосуггестия» - что они означают.
- 4 Признаки человека «закрытого для других».
- 5 Преимущества человека «открытого для других».
- 6 Отличие респектабельного типа делового партнера.
- 7 Характеристики позитивного типа делового партнера.

Раздел 3. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере (4 часов)

Тема 1. Обучающие игры и методы генерирования идей

Вопросы для самоконтроля

- 1 Имитационные игры и цели их внедрения в подготовку специалистов в области

- управления персоналом.
- 2 Рольевые и их применение в деловой коммуникации.
- 3 Обучающие игры: основные характеристики и функции.
- 4 Основные виды обучающих игр.
- 5 Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
- 6 Метод синектики. Процедура проведения синектики.
- 7 Метод ассоциаций и креативный вопросник.

Тема 2. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Вопросы для самоконтроля

- 1 Методы стимулирования критического и творческого мышления.
- 2 Виды деструктивной критики.
- 3 Характеристики позитивной критики.
- 4 Схема осуществления критического анализа.
- 5 Комплимент в деловом взаимодействии.
- 6 Связь между умением делать комплимент и аттракцией.
- 7 Преимущества комплимента на фоне антикомплимента

6.4 Содержание лабораторных занятий

Лабораторный практикум в дисциплине «Деловые коммуникации в управлении организацией» учебным планом не предусмотрен.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

| Шифр СРС | Виды самостоятельной работы студентов (СРС) | Наименование и содержание | Трудоемкость, часы | Виды контроля СРС |
|----------|--|---|--------------------|---|
| С1 | <i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i> | С1.Р1 С1.Р1 Коммуникативная компетентность специалиста | 7 | Опорный конспект глав учебника, анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме |
| | | С 1.Р2 С 1.Р2 Формы деловой коммуникации | | |
| | | С 1.Р3 С 1. Р 3 Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | | |
| С2 | <i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i> | С2.Р1 | 8 | поиск, сбор, анализ, структурирование и презентация информации |
| | | Коммуникативная компетентность специалиста | | |
| | | С2.Р2 Формы деловой | | |

| | | | | |
|---------------|---|--|----|--|
| | | коммуникации | | |
| | | С2.Р3 Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | | |
| С3 | <i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)</i> | С3.Р1 Коммуникативная компетентность специалиста | 7 | Рефераты ОДИ (работа в команде) |
| | | С3.Р2 Формы деловой коммуникации | | |
| | | С3.Р3 Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | | |
| С4 | <i>Выполнение курсовых, домашних, расчетных, расчетно-графических работ, курсовых работ, проектов и тд.</i> | С4.Р1 Коммуникативная компетентность специалиста | 7 | Контрольный тест Итоговое экзаменационное компьютерное тестирование |
| | | С4.Р2 Формы деловой коммуникации | | |
| | | С4.Р3 Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | | |
| С5 | <i>Подготовка к промежуточной аттестации⁴ по дисциплине (зачет, экзамен)</i> | С5.Р1 Коммуникативная компетентность специалиста | 7 | Тестирование Зачёт |
| | | С5.Р2 Формы деловой коммуникации | | |
| | | С5.Р3 Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере | | |
| С6 | <i>Прочие виды СРС</i> | С6.Р1 Коммуникативная компетентность специалиста | | |
| | | С6.Р2 Формы деловой коммуникации | | |
| Итого: | | | 36 | |

7 Образовательные технологии

| Шифр раздела, темы дисциплины | Наименование раздела, дисциплины | Активные и интерактивные методы и формы обучения (Указываются методы, применяемые при проведении учебных занятий в интерактивных формах. Например проблемная лекция, лекция-провокация, семинар-диспут и тд.) | Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) - отводимое на занятия в интерактивной форме) |
|---|---|---|---|
| Р1.1 | Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности | Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа | 1 |
| Р 1.2 | Характеристики делового общения | Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа | 1 |
| Р 2.1 | Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры | Использование элементов проблемно-поисковой беседы | 2 |
| Р 2.2 | Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация | Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа | 2 |
| Р 2.3 | Культура ведения полемики | Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа IT. Метод Case-study | 1 |
| Р 2.4 | Конфликты в организации и способы их разрешения | Рольевые и деловые игры Метод Case-study | 1 |
| Р 3.1 | Обучающие игры и методы генерирования идей | Использование элементов проблемно-поисковой беседы, рольевые и деловые игры, метод Case-study | 2 |
| Р 3.2 | Критика и комплименты в деловой коммуникации | Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа. Метод Case-study | 2 |
| Итого: | | | 12 |
| Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий - 30% | | | |

8. Фонд оценочных средств

8.1. Фонд оценочных средств и текущий контроль успеваемости (промежуточная аттестация)

| № | Формы учебной работы | Баллы |
|----|-------------------------------------|----------|
| 1. | Посещение лекций | 1 |
| 2. | Посещение практических занятий | 1 |
| 3. | Выступление на семинарских занятиях | 5 |

| | | |
|-----|---|--------------|
| 4. | Участие в деловой игре | 5 |
| 5. | Выступление с сообщением, рефератом, докладом | 9 |
| 6. | Заполнение теста | 5 |
| 7. | Решение кейсовых заданий | 5 |
| 8. | Участие в заседании круглого стола | 5 |
| 9. | Научно-исследовательская работа студента (НИРС) | 15 |
| 10. | Презентация темы и др. виды учебной работы | 10 |
| 11. | Зачёт | 15 |
| 12. | ИТОГ: «зачтено» | 61-75 |

8.2. Критерии оценивания

Зачетный тест.

Правильно выполненное задание - 1 балл. При проверке качества подготовки студентов после изучения дисциплины устанавливается критерий не менее 60% правильно выполненных заданий.

Краткая характеристика оценочного средства «Реферат»

Конечная цель, получаемая в результате выполнения реферата позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области деловых коммуникаций в организации. Позволяет оценить уровень сформированности этических знаний, аналитических навыков, практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Критерии оценивания «Реферат»

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами этических знаний, умений и навыков.
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты деловых коммуникаций в организации.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

Перечень тем рефератов.

1. Понятие о профессиональных коммуникациях, их основные характеристики.
2. Структура общения: сущность, характеристика.
3. Вербальное общение: основные социально-психологические характеристики.
4. Невербальное общение: основные социально-психологические особенности.
5. Психология переговорного процесса: основное содержание и модели поведения.
6. Этапы и стратегии ведения переговоров.
7. Деловая коммуникация как средство организации совместной деятельности.
8. Психологические способы воздействия в деловой коммуникации (подражание, заражение и т.д.).
9. Понятие об эмпатии. Условия эмпатийного взаимодействия в межличностном общении.
10. Агрессия как форма поведения. Способы управления агрессивным поведением в межличностном общении.
11. Механизмы психологической защиты и их учет в профессиональном общении юриста.
12. Невербальные средства общения в деловой коммуникации менеджера.
13. Визуальная психодиагностика: физиогномика, психологическая идентификация по почерку.
14. Коммуникативная установка в психологии профессионального общения менеджера.
15. Манипулятивное общение: понятие, виды, способы противодействия.
16. Основные барьеры профессионального общения.
17. Особенности личности и их оценка в профессиональном общении юриста.
18. Обратная связь и психологический контакт. Их роль в профессиональном общении.
19. Типология личности. Её значение в профессиональной деятельности менеджера.
20. Конструктивные и деструктивные конфликты в профессиональной деятельности.
21. Поведение личности в конфликтной ситуации.
22. Медиация как способ разрешения конфликта.
23. Психология стресса: понятие, виды, способы выхода из стрессовой ситуации.
24. Синдром эмоционального выгорания: понятие, причины, профилактика.
25. Понятие внутриличностного конфликта, его преодоление и последствия.
26. Особенности деловой коммуникации по телефону.
27. Особенности формирования имиджа в целях успешной коммуникации юриста.
28. Особенности публичного выступления менеджера.
29. Особенности взаимоотношений руководитель-подчиненный.
30. Ролевое поведение в деловом общении.
31. Проблема лидерства в деловом общении.
32. Особенности деловой переписки как вида деловой коммуникации.

Критерии оценивания НИРС

Краткая характеристика оценочного средства

Конечная цель, получаемая в результате выполнения научно-исследовательской работы позволяет оценить теоретические знания и

практические навыки студента в области деловых коммуникаций в организации. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами деловых коммуникаций в организации;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты деловых коммуникаций в организации;

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы

Темы НИРС.

1. Разработка программы совершенствования социально-психологического климата в организации
2. Совершенствование производственно-трудовой среды организации
3. Развитие социально-психологической компетентности руководителя (менеджера) в управлении персоналом
4. Пути и способы привлечения персонала к управлению организацией
5. Изучение закономерностей использования методов управления персоналом в практической деятельности менеджера
6. Разработка проекта по формированию групп и команд в производственно-трудовом коллективе
7. Социально-психологическое управление и социальное развитие персонала в организации
8. Развитие трудового коллектив как социально-психологической общности
9. Совершенствование системы мотивации персонала организации
10. Изучение этапов и формирование высокоэффективного трудового коллектива организации
11. Разработка системы социально-психологических методов управления персоналом в организации
12. Анализ, специфика труда и роли руководителя (менеджера) в организации
13. Культура труда менеджера (самоменеджмент) как руководителя подразделения в организации

14. Оптимизация взаимодействия руководства и персонала организации: власть и партнёрство
15. Изучение и анализ видов, форм и эффективности делового общения в организации
16. Лидерство и стили руководства персоналом организации
17. Сущность и значение организационных конфликтов в производственно-трудовой среде предприятия.
18. Разработка проекта управления конфликтами персонала в организации
19. Социальная политика предприятия и её использование в управлении персоналом
20. Изучение роли профсоюзной организации в управлении персоналом
21. Управление коммуникационными процессами в организации
22. Управление социальным развитием персонала как составная часть менеджмента организации
23. Кадровая деятельность организации как объект управления
24. Взаимодействие социальной и кадровой политики организации
25. Современные концепции социального управления персоналом и их практическое применение в деятельности организаций
26. Социально-культурная инфраструктура организации и развитие человеческих ресурсов.
27. Личность работника как объект и субъект управления в организации
28. Планирование социальной работы с персоналом организации
29. Проблемы социального менеджмента на предприятиях малого бизнеса
30. Социальная и кадровая политика организации в условиях кризиса
31. Изучение отечественного опыта социального управления персоналом и его использование в практической деятельности
32. Особенности использования зарубежного опыта социального управления персоналом в российском менеджменте
33. Методы управления персоналом организации
34. Социально-психологические вопросы организации работы по привлечению кадров на предприятие
35. Разработка плана социально-психологической адаптации персонала в организации
36. Разработка проекта управления профессиональной карьерой персонала
37. Формирование и развитие института наставничества в организации

Студент имеет право самостоятельного выбора темы и предложения своего варианта проблемы связанного с практикой его деятельности и организацией.

8.3 Контрольно-оценочные средства

Критерии оценивания зачёта по дисциплине

При выставлении оценки учитывается:

- знание фактического материала по программе;
- знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса;
- степень активности студента на лекционных и практических занятиях;
- логика, структура, стиль ответа; культура речи, манера общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;

- наличие пропусков практических и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «**зачтено**» ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;

Оценка «**незачтено**» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

Вопросы к зачёту

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).
4. Стили речи и их характеристика.
5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.
7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.
8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.
9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.
10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.
11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».
12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.
13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.
14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.
15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
16. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.
17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.
18. Публичная речь. Виды публичной речи.
19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.
20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.
22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.
24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.-М.: Юрайт. 2013
2. Кривокоора Е.И. . Деловые коммуникации: Учебное пособие.- М.: ИНФРА-М, 2012

9.2 Дополнительная литература

1. Арсеньев, Ю.Н. Организационное поведение [Текст]: учеб. пособие / Ю.Н. Арсеньев, С.И. Шелобаев, Т.Ю. Давыдова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 399 с.: ил.
2. Баринов, В.А. Организационное проектирование [Текст]: учеб. - М.: Инфра-М, 2008.- 398 с.- (Серия "Учебники для программы МВА").
3. Виханский, О.С. Менеджмент [Текст]: учеб. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Экономистъ, 2008.- 669 с.: ил.
4. Егоршин, А.П. Основы управления персоналом [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2008.- 352 с.: ил.- (Серия "Высшее образование").
5. Егоршин, А.П. Управление персоналом [Текст]: учеб. - Н. Новгород: НИМБ, 2008.- 716 с.: ил.
6. Мескон, М. Х. Основы менеджмента [Текст] / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. - 3-е изд.. - М.: Вильямс, 2008.- 665 с.: ил.
7. Мильнер, Б.З. Теория организации [Текст]: учеб. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2009.- 863 с.: ил.
8. Парахина, В.Н. Теория организации [Текст]: учеб. пособие / В.Н. Парахина, Т.М. Федоренко. - 5-е изд., стер. - М.: КноРус, 2009.- 296 с.: ил.
9. Персикова, Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура [Текст]: учеб. пособие. - М.: Логос, 2007.- 224 с.: ил.
10. Бизнес-планирование [Текст]: учеб. / под ред. В.М. Попова, С.И. Ляпунов, С.Г. Млодик. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика, 2009.- 815 с.: ил.
11. Сергеев, А.М. Организационное поведение. Тем, кто избрал профессию менеджера [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2008.- 282 с.: ил.- (Серия "Высшее профессиональное образование").
12. Смирнов, Э.А. Теория организации [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: РИОР, 2009.- 142 с.: ил.
13. Уитмор, Ж. Деловой этикет: основы этикета, которые помогут вам добиться успеха в бизнесе. [Текст]. - М.: Хорошая книга, 2007.- 221 с.
14. Организационное поведение: практикум [Текст]: учеб. пособие / под ред. Г.Р. Латфуллина. - СПб.: Питер, 2006.- 268 с.: ил.- (Серия "Учебное пособие").
15. Филонович, С.Р. Лидерство и практические навыки менеджера. Модуль-9. [Текст]. - М.: ИНФРА-М, 2000.- 274 с.: ил.- (Модульная программа для менеджеров).

16. Честара, Дж. Деловой этикет. Паблик рилейшнз для всех и для каждого. [Текст]. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001.- 334 с.: ил.

ЖУРНАЛЫ

17. Ардженти, Пол Как осуществлять коммуникацию во время мирового финансового кризиса [Текст] / Ардженти Пол // Управление персоналом. – 2009. - №12. - С. 28-30.

18. Блинов, А.О. Опыт исследования внутренних коммуникаций предприятия [Текст]/ А.О. Блинов // Социологические исследования. – 2008. - №11. - С. 34-39.

19. Даниленко, О.А. Социокоммуникативный процесс в трансформируемом обществе: лингвоконфликтологическая перспектива [Текст]/ О.А. Даниленко // Конфликтология. – 2009. - №1. - С. 201-210.

20. Ефремова, А.О. Управление лояльностью с помощью технологий Internet [Текст]/ А.О. Ефремова // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006. - №3. - С. 134-136.

21. Зайцева, Т.Ю. Технология формирования и оценки политики коммуникаций предприятия [Текст] / Т.Ю. Зайцева // Менеджмент в России и за рубежом. – 2011. - №2. - С. 117-122.

22. Капралов, И. Нетворкинг- учимся заводить связи [Текст]/ И. Капралов // Хороший секретарь. – 2009. - №7. - С. 26-31

23. Карнеги, Искусство завоевывать друзей и воздействовать на людей. [Текст]. - Минск: Попурри, 2006.- 863 с.

24. Коновалова, В.Г. Конфликт культур при поглощении (слиянии) компаний: можно ли его избежать? [Текст]/ В.Г. Коновалова // Конфликтология. – 2009. - №1. - С. 133-138.

25. Кравченко, К.А. Организационные особенности управления крупными промышленными компаниями [Текст]/ К.А. Кравченко // Управление персоналом. – 2006. - №22. - С. 33-39.

26. Лейсле, Т.В. Развитие организационной культуры как важный фактор повышения эффективности коммуникаций [Текст]/ Т.В. Лейсле // Человек в мире межкультурных коммуникаций. – 2007. - С. 191-200.

27. Майорова, Е.В. HR&PR корпоративный симбиоз. Американский и российский опыт [Текст]/ Е.В. Майорова // Управление персоналом. – 2006. - №24. - С. 102-107.

28. Попова, В.М. Дружить ли с коллегами? [Текст]/ В.М. Попова // Хороший секретарь. – 2009. - №8. - С. 16-21.

29. Поцелуев, Д.А. Обмен знаниями в организации как фактор ее социально-экономического роста [Текст]/ Д.А. Поцелуев // Труд и социальные отношения. – 2009. - №7. - С. 120-123.

30. Ранде, Ю.П. Внутренний рынок организации (на примере коммерческого банка) [Текст]/ Ю.П. Ранде // Маркетинг в России и за рубежом. – 2006. - №6. - С. 54-61.

31. Татарина, Л.Ю. Некоторые аспекты оценки проведения коммуникационной политики региональными банками [Текст]/ Л.Ю. Татарина // Деньги и кредит. – 2008. - №3. - С. 52-56.

9.3 Программное обеспечение POWER POINT, EXCEL, WORD,

Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

1 Библиотека электронных книг <http://e-booki.narod.ru/knigi.htm>

2 Деловая информация – [http:// www.delinform.ru](http://www.delinform.ru)

3 Журналы «Менеджмент сегодня», «Управление персоналом»

4 Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

5 Общероссийская Сеть «Консультант-Плюс» <http://www.consultant.ru>

6 Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>

7 «Российская газета»- www.rg.ru

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Проектор «Сони», установка multimedia, персональные компьютеры, ноутбук, ксерокс.

Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

1) лекционная аудитория, оборудованная видеопроеционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;

2) компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;