

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 20.07.2023 16:24:49
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
М.В. Мартыненко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Год начала обучения	2023 г.
Форма обучения	очная; очно-заочная
Реализуется в семестрах	5 6

Разработано
Доцент кафедры экономики,
менеджмента и государственного
управления Куликова Е.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Пятигорск, 2023 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Деловые коммуникации является формирование профессиональной компетенции (ПК-2; ПК-8) будущего бакалавра по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Эту цель предполагается достичь при решении следующих основных **задач**:

- формирование знаний основ деловых коммуникаций и уметь применять их на практике;
- формирование знаний видов и методов управления коммуникациями в организации;
- формирование знаний о формах деловых коммуникаций;
- овладеть формами и методами переговорного процесса;
- приобретение навыков практического использования вербального и невербального общения, средства делового взаимодействия; устные и письменные стратегии деловой коммуникации;
- приобретение студентами дополнительных знаний о служебном этикете, особенностях этикета разных стран.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловые коммуникации организации относится к части дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-2. Способен осуществлять деятельность по развитию персоналом.	ИД-1 ПК – 2 Осуществляет процесс управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала;	Использует вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах, различные уловки в коммуникациях, манипулятивные уловки в процессе управления карьерой.
	ИД-2 ПК – 2 Проводит оценку качества работы с кадровым резервом.	Применяет коммуникативные технологии в профессиональном взаимодействии при оценке качества работы с кадровым резервом.
	ИД-3 ПК – 2 Способен осуществлять прогнозирование и планирование потребности в персонале, управление карьерой и профессиональным ростом, организацию процесса адаптации, обучения, тренинга, формирование организационной культуры	Применяет формы профессиональных деловых коммуникаций, техники эмпатического слушания, реакция слушающего на слова говорящего. и оценивает их эффективность при формировании организационной культуры организации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ПК-8. Способен осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку, вести документооборот организации и поддерживать электронные коммуникации	ИД-1 ПК - 8 Способен анализировать информацию о функционировании системы внутреннего документооборота организации;	Использует навыки деловой коммуникации, инструментарий подготовки деловой коммуникации, приемы проведения совещаний и правила системы внутреннего документооборота организации.
	ИД-2 ПК - 8 Способен вести базы данных по различным показателям и формировать информационное обеспечение участников организационных проектов;	Учитывает национальную специфику и ее влияние на коммуникации в бизнесе. специфику коммуникаций в России и различных странах мира при формировании информационного обеспечения участников организационных проектов.
	ИД-3 ПК – 8 Способен проводить, переговоры, совещания, деловую переписку для решения задач межличностного взаимодействия.	Применяет функции делового общения принципы делового общения, правила деловой переписки, приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений для решения задач межличностного взаимодействия.

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля

Объем занятий: всего: 4 з.е. 108 астр.ч.	ОФО, в астр. часах	ОЗФО, в астр. часах
Контактная работа:	54	12
Лекции/из них практическая подготовка	27	6
Лабораторных работ/из них практическая подготовка	-	-
Практических занятий/из них практическая подготовка	27	6
Самостоятельная работа	27	60
Формы контроля		
Экзамен	27	36
Контрольная работа		

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

№	Раздел (тема) дисциплины и краткое содержание	Формируемые компетенции, индикаторы	очная форма				очно-заочная форма			
			Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем /из них в форме практической подготовки, часов			Самостоятельная работа, часов
			5 семестр				6 семестр			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Характеристики делового общения. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	1,5	-	-	7,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2	Тема 2. Управление деловым общением. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Функции делового общения. Принципы делового общения. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Виды делового общения. Стили делового общения.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	1,5	-	-	7,5
3	Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	1,5	-	-	7,5
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	1,5	-	-	7,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста. Понятие, сущность коммуникативно компетентности специалиста. Приемы деловой переписки. Стандартные фразы для разных случаев в деловой переписки.. Организация переговорного процесса. Рассадка работников и гостей. Техника проведения совещаний.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	-	1,5	-	7,5
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации. Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	3	-	1,5	-	7,5
7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации. Виды взаимодействия: кооперация и конфронтация. Конфликт как разновидность конфронтации. Виды, структура и стадии протекания конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе деловой коммуникации. Участники конфликта. Управление конфликтом. Стили поведения в конфликте. Правила поведения в условиях конфликта.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5	1,5 1,5	-	4,5	-	1,5	-	7,5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций. Национальная специфика и ее влияние на коммуникации в бизнесе. Моноактивные, полиактивные, реактивные народы. Специфика коммуникаций в России, Соединенных Штатах Америки, Франции, Великобритании, Германии, Италии, Испании, Швеции, Китая, Японии, Арабских стран.	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	1,5 1,5 1,5	1,5 1,5 1,5	-	4,5	-	1,5	-	7,5
	ИТОГО за семестр	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	27	27	-	27	6	6	-	60
	ИТОГО	ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-2, ИД-1 ИД-2 ИД-3 ПК-8	27	27	-	27	6	6	-	60

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине (модулю) Деловые коммуникации базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием индикаторов. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (включаются в методические указания по тем видам работ, которые предусмотрены учебным планом и предусматривают оценку сформированности компетенций);
- типовые оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций.

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина (модуль) построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически завершённый раздел.

Лекционный материал посвящён рассмотрению ключевых, базовых положений курсов и разъяснению учебных заданий, выносимых на самостоятельную работу студентов.

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, приобретения навыков ее применения при решении практических задач в соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Перепелицына Ю.Р. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке [Электронный ресурс] : практикум / Ю.Р. Перепелицына. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 186 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69441.html>
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.] — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>. — ЭБС «IPRbooks»

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Иванова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Связи с общественностью: стратегическое управление коммуникациями : учебное пособие / Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России ; под ред. Л.С. Сальникова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 445 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9406-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480378> (ЭБС)

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Куликова Е.А. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2023. (электронная версия);
2. Куликова Е.А. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент». – Пятигорск: СКФУ, 2023. (электронная версия).

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фоллиант» – <http://catalog.ncstu.ru>;
4. Система анализа текстов на наличие заимствований (Антиплагиат) – susu.antiplagiat.ru;
5. Справочно-правовая система (СПС, КонсультантПлюс) – <http://www.consultant.ru>.
6. Справочно-правовая система (СПС, Гарант) - <http://www.garant.ru/>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентационных мультимедийных материалов. На практических занятиях студенты представляют комплект практических работ, презентации, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные справочные системы:

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые при изучении дисциплины:

1	http://catalog.ncstu.ru/catalog – Официальный сайт библиотеки ФГАОУ ВПО СКФУ.
2	http://www.consultant.ru – Официальный сайт Консультант плюс
3	https://www.garant.ru/ – Информационно-правовой портал «Гарант»
4	http:// www.gks.ru – Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации

Программное обеспечение:

1	Microsoft Windows Professional Russian Upgrade/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level- лицензия № 61541869 от 15.02.2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023г. Microsoft Office Russian License/Software Assurance Pack Academic OPEN 1 License No Level - лицензия № 61541869 от 15.02.2013 Бессрочная лицензия. Дата
---	--

	окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г. Project Expert 7 Tutorial Сетевая версия 15 рабочих мест
--	---

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащенная мультимедийным оборудованием и техническими средствами обучения.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и возможностью доступа к электронной информационно-образовательной среде университета

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования.

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

12. Особенности реализации дисциплины с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» под *электронным обучением* понимается организация образовательной деятельности с применением содержащейся в базах данных и используемой при реализации образовательных программ информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий, технических средств, а также информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи указанной информации, взаимодействие обучающихся и педагогических работников. Под *дистанционными образовательными технологиями* понимаются образовательные технологии, реализуемые в основном с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии обучающихся и педагогических работников.

Реализация дисциплины может быть осуществлена с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения полностью или частично. Компоненты УМК дисциплины (рабочая программа дисциплины, оценочные и методические материалы, формы аттестации), реализуемой с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, содержат указание на их использование.

При организации образовательной деятельности с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения могут предусматриваться асинхронный и синхронный способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в расписании по дисциплине указываются: способы осуществления взаимодействия участников образовательных отношений посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ВКС-видеоконференцсвязь, ЭТ – электронное тестирование); ссылки на электронную информационно-образовательную среду СКФУ, на образовательные платформы и ресурсы иных организаций, к которым предоставляется открытый доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»; для синхронного обучения - время проведения онлайн-занятий и преподаватели; для асинхронного обучения - авторы онлайн-курсов.

При организации промежуточной аттестации с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения используются Методические рекомендации по применению технических средств, обеспечивающих объективность результатов при проведении промежуточной и государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам бакалавратуры с применением дистанционных образовательных технологий (Письмо Минобрнауки России от 07.12.2020 г. № МН-19/1573-АН "О направлении методических рекомендаций").

Реализация дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий осуществляется с использованием электронной информационно-образовательной среды СКФУ, к которой обеспечен доступ обучающихся через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», или с использованием ресурсов иных организаций, в том числе платформ, предоставляющих сервисы для проведения видеоконференций, онлайн-встреч и дистанционного обучения (Bigbluebutton, Microsoft Teams, а также с использованием

Документ подписан
электронной подписью
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебукова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

возможностей социальных сетей для осуществления коммуникации обучающихся и преподавателей.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, реализуемой с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включает представленные в электронном виде рабочую программу, учебно-методические пособия или курс лекций, методические указания к выполнению различных видов учебной деятельности обучающихся, предусмотренных дисциплиной, и прочие учебно-методические материалы, размещенные в информационно-образовательной среде СКФУ.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023