

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 10:00:35
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

«___»_____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Форма обучения	очно-заочная
Год начала обучения	2022 г.
Изучается	в 6 семестре

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины Деловые коммуникации является формирование профессиональных компетенций (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	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: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	культуры	
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	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего:	4	108	-
Из них аудиторных:	0,44	12	-
Лекций	0,22	6	-
Лабораторных работ		-	-
Практических занятий	0,22	6	-
Самостоятельной работы	2,22	60	-
Формы контроля:			-
Контрольная работа			
Экзамен	1,33	36	-

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН		Реализуем ые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов (астр.)	Самостоятельна
№	Раздел			
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6				
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна				
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022				

			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Групповые консультации	
6 семестр							
1.	Тема 1. Характеристики делового общения.	ПК-2; ПК-8	1,5	1,5	-	-	60
2.	Тема 2. Управление деловым общением.	ПК-2; ПК-8	1,5	1,5	-	-	
3.	Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.	ПК-2; ПК-8	1,5	1,5	-	-	
4.	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	ПК-2; ПК-8	1,5	1,5	-	-	
5.	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	ПК-2; ПК-8;	-	-	-	-	
6.	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.	ПК-2; ПК-8;	-	-	-	-	
7.	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.	ПК-2; ПК-8	-	-	-	-	
8.	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	ПК-2; ПК-8;	-	-	-	-	
	Итого за 6 семестр	ПК-2; ПК-8;	6	6	-	-	60
	Экзамен	ПК-2; ПК-8;					36
	Итого	ПК-2; ПК-8;	6	6	-	-	96

5.2. Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1	Тема 1. Характеристики делового общения.. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века.	1,5	-
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.	1,5	-
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			
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.	1,5	-
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении. Уловки в коммуникациях. Манипулятивные уловки. Типы манипуляторов. Правила реагирования на манипуляторов. Приемы контрманипуляции.	1,5	-
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.	-	-
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации. Этапы подготовки деловой коммуникации. Приемы рефлексивного слушания. Техники эмпатического слушания. Реакция слушающего на слова говорящего. Правила слушания.	-	-
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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.	-	-
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.	-	-
Итого 6 семестр		6	-
Итого		6	-

5.3. Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

5.4. Наименование практических занятий

№ темы	Наименование тем практических занятий	Объем часов (астр.)	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
Раздел 1. Коммуникация и общение как ключевые категории коммуникации			
1	Практическое занятие №1. (Характеристика коммуникаций в региональном управлении).	1,5	-
2	Практическое занятие №2. (Управление коммуникациями в региональном управлении).	1,5	-
Раздел 2. Социально-психологические аспекты деловых коммуникаций			
3	Практическое занятие №3. (Вербальная и невербальная коммуникация).	1,5	-
4	Практическое занятие №4. (Коммуникативные стили в управлении).	1,5	-
5	Практическое занятие №5. (Коммуникативная компетентность специалиста).	-	-
6	Практическое занятие №6. (Инструментарий подготовки деловой коммуникации).	-	-
РАЗДЕЛ 3. Этические основы деловых коммуникаций			
7	Практическое занятие №7. (Имидж как важная коммуникация в деловой коммуникации).	-	-

Сертификат:
Владелец:

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

8	Практическое занятие №8. (Национальные особенности деловых коммуникаций).	-	-
	Итого 6 семестр	6	-
	Итого	6	-

5.5. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Код реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
6 семестр						
ПК-2; ПК-8;	Самостоятельное изучение литературы	Конспект	Собеседование	27,0	3,0	30
	Выполнение контрольной работы	Контрольная работа	Комплект заданий для контрольной работы	9,0	1,0	10
	Выполнение презентационных проектов	Презентационный проект	Защита презентационного проекта	9,0	1,0	10
	Подготовка к тестированию	Тест	Тестирование	9,0	1,0	10
Итого за 6 семестр				59,4	0,6	60

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). 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;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

7. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина 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 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. Кругалевич [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>.— ЭБС «IPRbooks»
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, 2022. (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, 2022. (электронная версия)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022
--

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – www.biblioclub.ru;
2. Электронная библиотечная система ЭБС «IPRbooks» - www.iprbookshop.ru;
3. «Фолиант» – <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. Бессрочно-заочная 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 Бессрочно-заочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г.
---	--

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

Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Практические занятия	Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения. Переносной ноутбук; переносной проектор; доска
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, оснащена оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022