МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» _____ 2018 г.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) программы	Государственное и муниципальное управление в регионе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель(и):
_____/ к.э.н., доцент Фугалевич Е.В.

_____/ ст. преподаватель Глясс Е.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....7
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....7
7.2. Организация самостоятельной работы....7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....9
9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....9
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....10
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование системного представления и получение знаний и практических навыков в части создания, организации, развития и поддержания эффективных корпоративных, личных, профессиональных и деловых коммуникаций.

Основные задачи дисциплины направлены на:

- способность представлять результаты своей работы для других специалистов, отстаивать свои позиции в профессиональной среде, находить компромиссные и альтернативные решения;
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную письменную речь; способен к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям; способен использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии;
- способность анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации;
- умение общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание;
- владение медиативными технологиями, умеет организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур;
- способность оценивать свое место в технологии выполнения коллективных задач.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В. «Деловые коммуникации» относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	*2*	*3*
ПК-2: владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов	Третий уровень (продвинутый) (ПК-2) –3	**Знать:** способы и концепции взаимодействия людей в организации; правила и особенности корпоративной и организационной культуры; методы диагностики текущее состояния и кадрового потенциала организации, выявлять кадровые проблемы. **З3(ПК-2).** **Уметь:** вырабатывать практические рекомендации организационных изменений на основе аудита человеческих ресурсов. **У3(ПК-2).**

групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры		**Владеть:** знаниями и умениями проектирования эффективной кадровой политики, поддерживающей позитивной имидж организации как работодателя; методиками оптимизации технологии управления и деятельности персонала на основе аудита человеческих ресурсов. **ВЗ (ПК-2).**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма обучения)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	СРО
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения (восприятие, отношение, мотивация, установки на поведение)	2	4		6
Тема 2. Навыки. Составляющие навыка эффективного делового общения	2	4		6
Тема 3. Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления	2	4		6
Тема 4. Формы письменных деловых коммуникаций	4	4		6
Тема 5. Формы устных деловых коммуникаций	2	4		8
Тема 6. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний	4	4		6
Тема 7. Деловые переговоры. Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия	2	4		8
Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации	4	4		8
Всего по дисциплине:	**22**	**32**		**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Деловые коммуникации как средство реализации управленческих функций. Влияние психологических процессов на эффективность общения (восприятие, отношение, мотивация, установки на поведение).

Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. Социально-психологические аспекты коммуникации. Три типа деловых навыков, необходимых в управлении. Навык человеческих отношений и деловое общение, как часть этого навыка. Что такое общение,

его типы, каналы и средства. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса. Сходство и различия трех типов общения. Влияние психологических процессов на процесс общения. Формирование первого впечатления, фильтры восприятия. Формирование отношения к партнеру по общению и зависимость от отношения установок на поведение в общении.

Тема 2. Навыки. Составляющие навыка эффективного делового общения.

Для чего нужны деловые навыки? Четыре стадии формирования любого навыка: неосознанное незнание, осознанное незнание, осознанное знание, неосознанное знание. Процесс переучивания. Составляющие навыка и их взаимосвязь. Деловое общение, его отличие от других видов общения. Каналы и средства общения. Средства невербальной коммуникации. Дистанция: интимная зона, личная зона, зона социального общения, общедоступная зона. Поза. Мимика. Жесты: жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы. Взгляд. Невербальные средства общения и их значение в деловом общении. Умение слушать. Два вида слушания: рефлексивное и нерефлексивное и их использование в различных ситуациях. Четыре метода рефлексивного слушания. Социализация и формирование слушательских реакций личности, их значение в деловом общение. Умение формулировать свои мысли. Диалог или полилог как эффективный метод взаимодействия в деловом общении. Умение задавать вопросы – основа поддержания и развития процесса общения. Типы вопросов, особенности их формулирования и адекватность их использования.

Тема 3. Барьеры, возникающие при общении и способы их преодоления.

Понятие суггестии и контрсуггестии. Три вида контрсуггестии по Б.Ф.Поршневу: «избегание», «непонимание» и «авторитет». Четыре уровня непонимания: фонетический уровень непонимания, семантический уровень непонимания, стилистический уровень непонимания, логический уровень непонимания. Барьеры внешние и барьеры внутренние. Приемы преодоления барьеров. Преодоление избегания с помощью управления вниманием. Приемы привлечения внимания: «нейтральная фраза», «завлечение», установление зрительного контакта. Приемы поддержания внимания: «изолирование», «навязывание ритма», «приемы акцентировки». Использование феномена авторитета для преодоления контрсуггестии «авторитет»: «привлекательность», «социальный статус», «свой – чужой». Преодоление фонетического барьера. Преодоление семантического барьера. Преодоление стилистического барьера: правило рамки и правило цепи. Преодоление логического барьера: два способа аргументирования: двустороннее и одностороннее, по восходящей, и по нисходящей. Зависимость от слушающего использования разных способов аргументирования. Риторический вопрос как способ управления мышлением партнера по общению.

Тема 4. Формы письменных деловых коммуникаций.

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Организационно-распределительная документация: приказ, протокол, служебная записка, резюме, заявление, анкета, отчет. Деловые письма: правила оформления. Требования государственного протокола. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

Тема 5. Формы устных деловых коммуникаций.

Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Пять основных принципов по ведению деловых бесед.

Тема 6. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения. Цели, при которых необходимы совещания, организация совещаний, приёмы ведения совещаний.

Совещание как форма деловой коммуникации. Какие основные функции выполняют совещания в работе организации. Типы совещаний в зависимости от регулярности и частоты их проведения. Особенности их подготовки и проведения от поставленных целей.

Различные типы целей совещания и основные правила их подготовки в соответствии с целями. Семь правил ведения совещания для руководителя.

Тема 7. Деловые переговоры. Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия.

Особенности подготовки к переговорам. Различные форматы переговоров. Сходство и различия деловых и дипломатических переговоров. Стратегии поведения в деловых переговорах: выиграл – проиграл (win-lose); проиграл – выиграл (lose-win); проиграл – проиграл(lose-lose); выиграл – выиграл (win-win); выиграл – выиграл или сделка отменяется (win-win or no deal). Выбор подхода: предупреждение разногласий; подавление разногласий; обострение разногласий; преобразование разногласий в поиск решений; принятие решений. Типы манипуляций: манипуляции давления; дипломатические манипуляции; логические манипуляции; манипуляции с привлечением третьей стороны. Техники и способы защиты и нейтрализации манипулятивного воздействия.

Тема 8. Публичное выступление как форма деловой коммуникации.

Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Речь: интонации, громкость голоса, паузы. Язык тела: использование позитивных жестов, мимика лица, визуальный контакт, руки, плечи, поза и т.п. Особенности выступления в больших и малых аудиториях. Способы как справляться с трудными вопросами.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	
Тема 1	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности	Практическое занятие/коллоквиум
Тема 2	Характеристики делового общения	Практическое занятие / Проблемная дискуссия /Тест
Тема 3	Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры	Практическое занятие / Игровое проектирование /Проблемная дискуссия
Тема 4	Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация	Практическое занятие/ коллоквиум / тест
Тема 4	Письменных деловых коммуникаций.	Практическое занятие / Игровое проектирование /Проблемная дискуссия
Тема 5	Культура ведения полемики	Практическое занятие/ коллоквиум / тест
Тема 6	Конфликты в организации и способы их разрешения	Практическое занятие/коллоквиум
Тема 7	Обучающие игры и методы генерирования идей	Практическое занятие/коллоквиум

Тема 7	Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия	
Тема 8	Критика и комплименты в деловой коммуникации.	Практическое занятие/коллоквиум

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.	Проработка готового материала, подготовка к практическому занятию «Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности», участию в дискуссии, анализу конкретных ситуаций, подготовка к формам текущего контроля знаний, тестированию
2.	Подготовка к практическому занятию, «Характеристики делового общения», к проведению коллоквиума, презентации проектов, докладам.
3.	Проработка готового материала, подготовка к практическому занятию «Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры», дискуссии, анализу конкретных ситуаций, подготовка к формам текущего контроля знаний, к написанию эссе.
4.	Проработка готового материала, подготовка к практическому занятию «Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация», участию в проблемной дискуссии, анализу конкретных ситуаций, подготовка к формам текущего контроля знаний, тестированию
5.	Проработка готового материала, подготовка к практическому занятию «Культура ведения полемики», дискуссии, анализу конкретных ситуаций, подготовка к формам текущего контроля знаний, тестированию
6.	Подготовка к практическому занятию, «Конфликты в организации и способы их разрешения», к проведению коллоквиума, презентации проектов, докладам.
7.	Подготовка к практическому занятию, «Манипулятивные технологии и способы нейтрализации манипулятивного воздействия», к проведению коллоквиума, презентации проектов, докладам.
8.	Проработка готового материала, подготовка к практическому занятию «Критика и комплименты в деловой коммуникации», дискуссии, анализу конкретных ситуаций, подготовка к формам текущего контроля знаний, тестированию

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

С целью закрепления полученных теоретических знаний в ходе проведения занятий используются такие активные методы обучения, как подготовка докладов (мультимедиа-презентации) и сообщений по изучаемым темам, деловые игры, решение практических и комплексных задач.

1. *Деятельностные практико-ориентированные технологии*, направленные на формирование системы профессиональных практических умений при проведении деловых игр и игровых занятий, обеспечивающих возможность качественно выполнять профессиональную деятельность.

2. *Развивающие проблемно-ориентированные технологии*, направленные на формирование и развитие проблемного мышления, мыслительной активности, способности видеть и формулировать проблемы, выбирать способы и средства для их решения.

3. *Личностно-ориентированные технологии обучения*, обеспечивающие в ходе учебного процесса учет различных способностей обучаемых, создание необходимых условий для развития их индивидуальных способностей, развитие активности личности в учебном процессе. Личностно-ориентированные технологии обучения реализуются в результате индивидуального общения преподавателя и студента при сдаче индивидуальных

заданий, при выполнении домашних заданий, подготовке индивидуальных отчетов по деловым играм.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Жернакова М. Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М. Б., Румянцева И. А. — Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 370 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: Учебник для бакалавров / Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. — Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 433 с	Основная	-	ЭБС Юрайт
Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: Учебник / Спивак В. А. — Электрон. дан. — Москва: Юрайт, 2019 .— 460 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие .— Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016 .— 190 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM
Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник .— Москва; Москва: Вузовский учебник: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019 .— 160 с.	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ

	или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций, обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины.