

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абдрахманов Данияр Мавлярович
Должность: ректор ГБОУ ВО "БАГСУ"
Дата подписания: 06.12.2021 12:15:00
Уникальный программный идентификатор:
6caf317d71a2c7d2f749ed2578795b666901352dd

Государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Башкирская академия государственной службы и управления
при Главе Республики Башкортостан»

Кафедра менеджмента и социальной психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Деловые коммуникации

Б1.В.ДВ.4.2

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Политическое управление

Форма обучения

заочная

Уфа 2020

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.4.2 Деловые коммуникации
/сост. Биктимирова Н.А. - Уфа: ГБОУ ВО «БАГСУ», 2020.

Рабочая программа предназначена для обучающихся заочной формы обучения направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры менеджмента и социальной психологии протокол № 4 от 20 февраля 2020 г.

@ Биктимирова Н.А. 2020
@ ГБОУ ВО «БАГСУ», 2020

Содержание

| | |
|---|--|
| 1 Цели и задачи освоения дисциплины..... | |
| 2 Требования к результатам обучения по дисциплине..... | |
| 3 Структура и содержание дисциплины | |
| 3.1 Структура дисциплины..... | |
| 3.2 Содержание разделов дисциплины | |
| 3.3 Практические занятия (семинары) | |
| 3.4 Курсовой проект (курсовая работа)..... | |
| 4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины | |
| 4.1 Основная литература..... | |
| 4.2 Дополнительная литература | |
| 4.3 Периодические издания | |
| 4.4 Интернет-ресурсы | |
| 4.5 Методические указания к практическим занятиям (семинарам) | |
| 4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы..... | |
| 4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий | |
| 5 Материально-техническое обеспечение дисциплины | |
| Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины..... | |
| Приложения: | |
| Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | |

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – являются овладение обучающимися коммуникативной компетентности, как на межличностном, так и деловом уровнях, овладение современными технологиями профессионального и личного общения в процессе непосредственного взаимодействия.

Задачи:

- сформировать умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми;
- выработать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов в ходе общения с другими людьми;
- развитие навыков межличностного, психологически грамотного взаимодействия.

2 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

| Код компетенции | Содержание компетенции (или её части) | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций |
|-----------------|--|--|
| ОК-3 | готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала | <u>Знать:</u> - основные коммуникативные технологии и их динамику - психологические закономерности общения. <u>Уметь:</u> - применять полученные знания <u>Владеть навыками:</u> - устных деловых коммуникаций |
| ПК-1 | владение технологиями управления персоналом, обладание умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач | <u>Знать:</u> - средства социального и психологического воздействия на межличностные и межгрупповые отношения и на отношения субъекта с реальным миром <u>Уметь:</u> - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности <u>Владеть навыками:</u> - пользоваться разнообразными источниками информации и методами их обработки |

3 Структура и содержание дисциплины

3.1 Структура дисциплины

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часов).

| Вид работы | Трудоемкость, академических часов | |
|---|-----------------------------------|--------------|
| | 2 семестр | всего |
| Общая трудоёмкость | 72 | 72 |
| Контактная работа: | 8 | 8 |
| Лекции (Л) | 2 | 2 |
| Практические занятия (ПЗ) | 6 | 6 |
| Промежуточная аттестация (зачет) | 4 | 4 |
| Самостоятельная работа: | 60 | 60 |
| - выполнение заданий; | 10 | 10 |
| - самостоятельное изучение разделов; | 10 | 10 |
| - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); | 20 | 20 |
| - подготовка к практическим занятиям; | 10 | 10 |
| - подготовка к зачету. | 10 | 10 |
| Вид итогового контроля | зачет | зачет |

Разделы дисциплины, изучаемые во 2 семестре

| № раздела | Наименование разделов | Количество часов | | | |
|-----------|---|------------------|-------------------|----|---------------|
| | | всего | аудиторная работа | | внеауд работа |
| | | | Л | ПЗ | |
| 1. | Переговоры как форма деловой коммуникации, основные подходы к ведению переговоров | 24 | 0,5 | 2 | 20 |
| 2 | Стратегии переговорного процесса. | 24 | 0,5 | 2 | 20 |
| 3 | Техники и национальные стили ведения переговоров | 24 | 2 | 2 | 20 |
| | Итого: | 72 | 2 | 6 | 60 |

Практические занятия

| № занятия | № раздела | Тема | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Умения и навыки эффективного профессионального взаимодействия | 2 |
| 2 | 2 | Тренинг коммуникативных умений | 2 |
| 3 | 3 | Технологии современного делового общения | 2 |
| | | Итого: | 6 |

3.2 Содержание разделов дисциплины

Тема 2 Умения и навыки эффективного профессионального общения

Совершенствование коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения. Формирование культуры внимательного слушателя. Создание условий для рефлексии собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников общения через выражение своих эмоций.

Тема 3 Тренинг коммуникативных умений

Организация тренинга. Цели и задачи тренинга Коммуникаций. Формируемые в ходе тренинга принципы: принцип активности, принцип исследовательской позиции, принцип объективации поведения, принцип партнерского общения. Участники тренинговых групп как субъекты активного общения. Основной контингент участников: количественный и качественный состав. Анализ полученных навыков и умений.

Тема 3. Технологии современного делового общения

Понятие и особенности делового общения. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения. Обратная связь. Определение понятия «деловое письмо». Основные этапы беседы. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе беседы. Основные подходы к ведению совещаний и переговоров. Организация и проведение публичного выступления. Аттракция в деловых отношениях. Элементы аттракции.

3.3 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Основная литература

1 Деловые коммуникации / Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-9558-0515-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130>

4.2 Дополнительная литература

1 Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2 Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

4.3 Периодические издания

1. Журнал «Связи с общественностью в государственных структурах» //– Режим доступа: <http://gospr.ru>

2. Журнал «Со-общение» //– Режим доступа: <http://www.soob.ru/>

3. Журнал «Корпоративная имиджеология»//– Режим доступа: <http://www.ci-journal.ru>

4. Журнал «Рекламные технологии»/ – Режим доступа: <http://www.rectech.ru>

5. Журнал Verbum» //– Режим доступа: <http://вербум.рф>

6. PR в России: практический журнал//– Режим доступа: <http://www.prjournal.ru>

7. Электронный научный журнал «Медиаскоп» //– Режим доступа: <http://www.mediascope.ru/taxonomy/term/12>

4.4 Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Президента Российской Федерации- Режим доступа: <http://kremlin.ru/>

2. Официальный портал Правительства Российской Федерации. - Режим доступа: <http://government.ru/>

3. Официальный сайт Председателя Правительства Российской Федерации. - Режим доступа: <http://premier.gov.ru/>

4. Официальный сайт Главы Республики Башкортостан. – Режим доступа: <https://glavarb.ru/rus/>

5. Официальный сайт Правительства Республики Башкортостан. - Режим доступа: <https://pravitelstvorb.ru/>

4.5 Методические указания к практическим занятиям

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением обучающимися учебной дисциплины и применением ее положений на практике. Практическое занятие позволяет развить у обучающихся профессиональную культуру и профессиональную коммуникацию. Преподаватель в этом случае является координатором обсуждений предложенных практических заданий, подготовка

которых является обязательной. Поэтому тема, практические задания и основные источники обсуждения предлагаются обучающимся заранее. Цели обсуждения и выполнения заданий направлены на формирование знаний, умений и навыков профессиональной полемики и формирование компетенций. На этапе подготовки доминирует самостоятельная работа обучающихся по решению проблем и заданий, а в процессе занятия идет активное обсуждение, дискуссии и выступления обучающихся, где они под руководством преподавателя делают обобщающие выводы и заключения.

4.6 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы

Курсовая работа не предусмотрена учебным планом.

Самостоятельная работа обучающегося является основным средством овладения учебным материалом в период, свободное от обязательных учебных занятий. Она включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины обучающимся предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок.

4.7 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

В образовательном процессе применяются аудитории 310ц.

Аудитория 310ц.

Приложение: Microsoft Office 2010 Standart (договор поставки программного обеспечения № 303-ПО/2011 от 19.07.2011 г. (ООО "Абсолют-Информ"). Кол-во лицензий: 11 шт.)

5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия будут проходить в специализированных аудиториях, которые оборудованы необходимым информационным обеспечением.

Аудитория 310ц.

Ноутбук Acer Aspire A315-21-64EZ – 1 шт.

Проектор EPSON EB-530 – 1 шт.

Доска маркерно - магнитная – 1 шт.

25 посадочных места.

К рабочей программе прилагаются:

- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.
- Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине (модулю), который разрабатывается в виде отдельного документа;

6 Оценочные средства для проверки освоения изученных компетенций

Фонд тестовых заданий по дисциплине: ОК-3

1. Общение – сложный, опосредованный множеством факторов процесс установления и развития контактов между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в:

- 1.1 развитии аудиальных способностей;
- 1.2 обмене личностными характеристиками;

1.3 восприятия и понимания партнерами друг друга;

2. Коммуникация в широком смысле это:

- 2.1 обмен полезной информацией;
- 2.2 все виды невербального общения;

2.3 это процесс передачи сообщения, информации;

3. Общение между людьми, имеющими одинаковый социальный статус: отношения между коллегами, партнерами, субъектами взаимодействия называется:

- 3.1 вертикальное;
- 3.2 диагональное;

3.3 горизонтальное;

4. Укажите два основных вида знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе:

4.1 вербальная и невербальная;

- 4.2 устная и письменная;
- 4.3 монолог и диалог;

5. Вид коммуникации, осуществляющийся без использования слов, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме называется:

- 5.1 вербальная;

5.2 невербальная;

- 5.3 мысленная;

6. Назовите инструмент, с помощью которого осуществляется невербальное общение:

- 6.1 тело человека;
- 6.2 языковые средства;
- 6.3 речь;

7. Назовите один из приемов делового общения, основанный на произнесении вслух имени собеседника:

- 7.1 «Терпеливый слушатель»;
- 7.2 «Зеркало отношений»;

7.3 «Имя собственное»;

8. Назовите форму делового общения:

- 8.1 совещание;
- 8.2 аутотренинг;
- 8.3 гипноз;

9. На каком этапе беседы происходит анализ собранного материала и его редактирование:

9.1 систематизация;

- 9.2 планирование;
- 9.3 сбор материала;

10. Как называется собрание заинтересованных лиц с целью обсуждения заранее определенных вопросов, обмена информацией:

10.1 совещание;

10.2 переговоры;

10.3 беседа;

Типовые задачи для решения:

Тема: Барьеры в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое коммуникативные барьеры?

2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.

3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.

4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.

5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

· Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

· Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

· Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

· Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

· Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

· Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

ПК-1

1 Алгоритмы, позволяющие руководителю (работнику) рационально и эффективно организовать информационное взаимодействие со своей организацией (с коллегами) и с окружающей социальной средой это:

1.1 проверки;

1.2 технологии;

1.3 тесты;

2 Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений:

2.1 модификация;

2.2 идентификация;

2.3 аттракция;

3 Процесс формирования привлекательности другого человека, с помощью таких элементов как улыбка, имя, визуальный контакт, техника активного слушания, позы и жесты, взаимное расположение в пространстве, пространственная близость или дистанция общения называется:

3.1 эмпатия;

3.2 аттракция;

3.3 атрибуция;

4 Во время визуального контакта оптимальная продолжительность взгляда не превышает:

4.1 40 секунд;

4.2 10 секунд;

4.3 20 секунд;

5. Назовите сложное экспрессивное образование, состоящее из движений различных частей тела, их сочетания и интенсивности выраженности:

5.1 жесты;

5.2 позы;

5.3 мимика;

6 Как называются выразительные движения мышц лица (движения мускулатуры), которые являются одной из форм проявления чувств и переживаний человека:

6.1 мимика;

6.2 жесты;

6.3 позы;

7 Канал невербальной коммуникации анализирующий закономерности пространственной организации общения: дистанцию между людьми, ориентацию партнеров относительно друг друга и влияние территории это:

7.1 пантомимика;

7.2 такесика;

7.3 проксемика;

8 Классификация дистанции в общении определяет личную дистанцию:

8.1 40-45 см;

8.2 45-120 см;

8.3 120-150 см;

9 Классификация дистанции в общении определяет публичную дистанцию:

9.1 200-260 см;

9.2 260-400 см;

9.3 400-500 см;

10 В правилах активного слушания обращение к говорящему за уточнениями называется:

10.1 перефразирование

10.2 выяснение;

10.3 резюмирование;

Типовые задачи для решения:

Задача 1 «Жанры документов» Задание: подготовьте презентацию об одном из жанров административного подстиля официально-делового стиля (заявление, объяснительная записка, докладная записка и т.д.): расскажите об особенностях композиции, правилах построения текста этого документа, отличиях от других жанров официально-делового стиля, приведите примеры.

Задача 2 «Опоздавший»

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

Фонд тестовых заданий по дисциплине:

Количество контрольно-измерительных материалов

| № п/п | Контролируемые компетенции | Контрольно-измерительные материалы, количество заданий или вариантов | | | |
|-------|----------------------------|--|--|------------------|---|
| | | <i>Тестовые задания</i> | <i>Индивидуальные творческие задания</i> | <i>РГР (РГЗ)</i> | <i>Курсовой проект, курсовая работа</i> |
| 1 | ОК-3 | 10 | 3 | - | - |
| 2 | ПК-1 | 10 | 2 | | |
| | Всего: | 20 | 5 | 0 | 0 |

