



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «История и философия»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета информационных
технологий, экономики и управления

 / И. А. Рычка /
«01»  2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Деловые коммуникации»

направление подготовки (специальность)
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
(уровень подготовки – бакалавриат)


направленность (профиль):
«Государственная и муниципальная служба»

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Составитель рабочей программы:

Ст. преподаватель кафедры

«История и философия»



Г. В. Безуглая

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «История и философия»

«18» ноября 2021 г., протокол № 3

И.о. заведующего кафедрой «История и философия»

«18» ноября 2021 г.



В. В. Агафонов

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

Основные **задачи** курса:

- усвоение базисных знаний о природе и сущности общения;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- анализ видов деловой переписки (включая международную);
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Универсальные:

- УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Общепрофессиональные:

- ОПК-5 Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК, ОПК	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 _{УК-3} Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Знать: - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	3(УК-3)1

		ИД-2 _{УК-3} Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.	Уметь: - анализировать коммуникационные процессы в организации (межличностные, групповые, организационные) и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации	У(УК-3)1 У(УК-3)2
		ИД-3 _{УК-3} Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	Владеть: - навыками деловых коммуникаций.	В(УК-3)1
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 _{УК-4} : Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.	Знать: - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;	З(УК-4)1
		ИД-2 _{УК-4} Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.	Уметь: - анализировать и выбирать определения и термины, наиболее, на взгляд студента, соответствующие сущности предмета и представления о нем; - анализировать и типологизировать коммуникационные процессы.	У(УК-4)1 У(УК-4)2
		ИД-3 _{УК-4} Имеет практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и	Владеть: - представлениями о специфике деловых коммуникаций как научного направления в деловой практике, о методах их наиболее компетентного осуществления.	В(УК-4)1

		иностранных языках.		
ОПК-5	Способен использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, государственные и муниципальные информационные системы; применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг.	ИД-1 _{ОПК-5} : Знает перспективы и современные тенденции развития информационно-коммуникационных технологий в государственном и муниципальном управлении	Знать: - определение этики, ее виды, особенности организационной этики и социальной ответственности организации; - какие элементы составляют опору этичной организации.	З(ОПК-5)1 З(ОПК-5)1
		ИД-3 _{ОПК-5} : Умеет применять технологии электронного правительства и предоставления государственных (муниципальных) услуг	Уметь: - принимать во внимание и учитывать как ключевой фактор коммуникации этические нормы и правила поведения в деловой сфере и их индивидуальный характер; - деликатно, но эффективно критиковать, умело сочетать критику и похвалу для получения нужного поведения от объекта критики.	У(ОПК-5)1 У(ОПК-5)2
		ИД-2 _{ОПК-5} : Владеет методами подготовки и принятия управленческих решений с использованием информационно-коммуникационных технологий	Владеть: - способностью к взаимодействию в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению; - способностью к критическому анализу своих возможностей.	В(ОПК-5)1 В(ОПК-5)2

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части учебного плана основной профессиональной образовательной программы. Содержание дисциплины непосредственно связано и основывается на знаниях умениях и навыках, а также сформированных компетенциях по результатам освоения дисциплин основной общеобразовательной программы.

Знания, умения и навыки, полученные студентами по результатам изучения дисциплины, а также сформированные уровни компетенции должны служить базой при изучении дисциплин «Риторика», «Информационные технологии в управлении», при осуществлении научно-исследовательской работы, прохождению практик, выполнении и защите ВКР.

4 Содержание дисциплины

4.1 Распределение учебных часов по разделам дисциплины

Таблица 2 – Тематический план дисциплины по очной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	34	16	8	8	–	18	Опрос	–
Тема №1. Теория бизнес-коммуникаций	8	4	2	2	–	4	Тестирование, доклады	–
Тема №2. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации	8	4	2	2	–	4	Тестирование	–
Тема №3. Устные коммуникации	10	4	2	2	–	6	Доклады, тестирование	–
Тема №4. Невербальные средства общения	8	4	2	2	–	4	Доклады, тестирование, практические задания	–
Раздел 2. Этика делового общения	38	18	9	9	–	20	Опрос	–
Тема №5. Этика деловых коммуникаций	8	4	2	2	–	4	Доклады, тестирование	–
Тема №6. Деловые коммуникации посредством письменных документов	8	4	2	2	–	4	Доклады, тестирование	–
Тема №7. Стратегия проведения переговоров	8	4	2	2	–	4	Доклады, тестирование, практические задания	–
Тема №8. Конфликты в процессе деловых коммуникаций	8	4	2	2	–	4	Доклады, тестирование	–
Тема №9. Роли участников деловых коммуникаций	6	2	1	1	–	4	Доклады, тестирование	–
Зачет	–	–	–	–	–	–	–	–
Всего	72	34	17	17	–	38	–	–

Таблица 3 – Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций	34	10	5	5	–	22	Опрос	–
Тема №1. Теория бизнес-коммуникаций	7	4	2	2	–	5	Тестирование, доклады	–
Тема №2. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации	7	2	1	1	–	5	Тестирование	–
Тема №3. Устные коммуникации	8	2	1	1	–	6	Доклады, тестирование	–
Тема №4. Невербальные средства общения	8	2	1	1	–	6	Доклады, тестирование, практические задания	–
Раздел 2. Этика делового общения	38	14	7	7	–	26	Опрос	–
Тема №5. Этика деловых коммуникаций	10	4	2	2	–	6	Доклады, тестирование	–
Тема №6. Деловые коммуникации посредством письменных документов	9	4	2	2	–	5	Доклады, тестирование	–
Тема №7. Стратегия проведения переговоров	7	2	1	1	–	5	Доклады, тестирование, практические задания	–
Тема №8. Конфликты в процессе деловых коммуникаций	7	2	1	1	–	5	Доклады, тестирование	–
Тема №9. Роли участников деловых коммуникаций	7	2	1	1	–	5	Доклады, тестирование	–
Зачет	–	–	–	–	–	–	–	–
Всего	72	24	12	12	–	48	–	–

4.2. Описание содержания дисциплины по разделам и темам

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Тема №1. Теория бизнес-коммуникаций

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях: данные и информация; коммуникации и общение; значение деловых коммуникаций и их функции;

принципы эффективных коммуникаций; научный подход как фактор эффективности деловой коммуникации. Типология бизнес-коммуникаций: типы коммуникаций; деловые коммуникации; определение межличностных, групповых и организационных коммуникаций, направления и специфика их анализа. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности: коммуникации и организационная культура; коммуникативная компетентность, повышение ее уровня; понятие коммуникативной компетентности; повышение уровня коммуникативной компетенции.

Основные понятия темы: коммуникация, общение, научный подход, типы коммуникаций, коммуникативная компетентность.

Вопросы для самоконтроля:

1. Данные и информация.
2. Коммуникации и общение.
3. Значение деловых коммуникаций и их функции.
4. Типы коммуникаций.
5. Деловые коммуникации.
6. Коммуникации и организационная культура
7. Коммуникативная компетентность, повышение ее уровня.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях: данные и информация.
2. Типология бизнес-коммуникаций.
3. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №2. Бизнес-коммуникации как процесс передачи информации

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Средства и каналы коммуникации. Неформальные коммуникации. Слухи. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс: принципы процессного подхода к деловым коммуникациям; структура коммуникативного процесса; деловые коммуникации как бизнес-процесс; краткие рекомендации по осуществлению основных этапов обобщенного процесса деловых коммуникаций. Электронные средства коммуникации.

Основные понятия темы: средства коммуникации, каналы коммуникации, структура коммуникативного процесса.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы структура процесса деловых коммуникаций, основные виды связей между элементами процесса коммуникаций?
2. Какими средствами и каналами коммуникаций вы пользуетесь в различных ситуациях – при общении в семье, во время лекции, на совещании, на отдыхе, во время экзаменов по различным учебным дисциплинам, при трудоустройстве, получении и выдаче рабочего задания и в других ситуациях? Почему, на ваш взгляд, вы и другие люди, в том числе преподаватели, избирают и предпочитают тот или иной вид коммуникаций?
3. Какие средства электронной коммуникации вам известны, какими из них вы пользуетесь, каковы их достоинства и недостатки, как можно оценить эффективность коммуникаций, осуществляемых с их помощью?

4. Как вы представляете современный офис? Насколько офис, в котором вы работаете или который вам хорошо известен, соответствует этому представлению?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Средства и каналы коммуникации.
2. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс.
3. Электронные средства коммуникации.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №3. Устные коммуникации

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Публичная речь. Как убеждать сотрудников и вербовать единомышленников. Умение слушать и воспринимать. Трудности в коммуникациях: аспекты общения и барьеры непонимания. Ошибки и искажения восприятия. «Барьеры непонимания» и их природа. Фактор риска и вероятность мошенничества в бизнес-коммуникациях. Ложные представления в деловых коммуникациях. Опасность проявления «группового мышления». Подготовка к презентации. Использование режимов устной речи. Визуальная поддержка устного выступления. Коммуникации по телефону.

Основные понятия по теме: публичная речь, способы убеждения; эмпатическое, рецептивное, рефлексивное слушание, ошибки восприятия, «барьеры непонимания».

Вопросы для самоконтроля:

1. Преимущества устной речи в сравнении с письменной.
2. Способы убеждения.
3. Слагаемые убеждения.
4. Эмпатическое, рецептивное, рефлексивное слушание.
5. Ошибки и искажения восприятия.
6. «Барьеры непонимания» и их природа.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Публичная речь.
2. Трудности в коммуникациях: аспекты общения и барьеры непонимания.
3. Коммуникации по телефону.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №4. Невербальные средства общения

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Влияние на восприятие жестов и пространства общения. Элементы «языка телодвижений». Взаиморасположение и позы собеседников. Значение некоторых жестов и поз.

Основные понятия по теме: пространства общения, элементы «языка телодвижений», взаиморасположение собеседников, позы собеседников.

Вопросы для самоконтроля:

1. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи,

- репрезентация эмоциональных состояний.
2. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении.
 3. Проблема интерпретации невербальной информации.
 4. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению.
 5. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков.
 6. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения.
 7. Социальная дистанция.
 8. Организация пространства делового общения.
 9. Визуальная составляющая в межличностном общении.
 10. Имидж делового человека в контексте невербалики.
 11. Контекст делового общения.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Влияние на восприятие жестов и пространства общения.
2. Взаиморасположение и позы собеседников.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Раздел 2. Этика делового общения»

Тема №5. Этика деловых коммуникаций

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики. Этика бизнеса. Имидж организации. Профессиональная этика. Понятие, формы и эффективность критики. Этика вынесения порицания подчиненному: поддерживающие коммуникации. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.

Основные понятия темы: мораль, этика коммуникаций, этикет, виды этических норм, имидж.

Вопросы для самоконтроля:

1. Этика бизнеса.
2. Имидж организации.
3. Понятие, формы и эффективность критики.
4. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики.
2. Профессиональная этика.
3. Этика вынесения порицания подчиненному.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №6. Деловые коммуникации посредством письменных документов

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Значение документационного обеспечения управления. Этические аспекты письменных коммуникаций. Классификация документов. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов в России: ГОСТ Р 6.30-2003. Меры против мошенничества.

Этические нормы при составлении текста делового письма. Проблема определения формы вежливого обращения. Этика письменного сообщения плохих новостей. Деловое общение посредством визитной карточки.

Основные понятия темы: делопроизводство, письменные коммуникации, формы вежливого обращения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы роль и значение деловых документов в бизнесе?
2. Почему нельзя полагаться на устную информацию в ситуации заключения договоров, проведения сделок?
3. Зачем нужны стандарты государственного уровня для регламентации письменного общения?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Значение документационного обеспечения управления.
2. Этические аспекты письменных коммуникаций.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №7. Стратегия проведения переговоров

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Стили коммуникаций как характеристика менеджера. Методы проведения переговоров. Проведение переговоров и совещания (по Мицичу). Приемы нейтрализации замечаний оппонента. Типичные ошибки при ведении переговоров. Регламент Роберта – правила организации и проведения совещания. Кодекс кооперативности Г. Грайса – правила поведения при групповом обсуждении.

Основные понятия по теме: стили коммуникаций, подходы к проведению переговоров, замечания оппонента, групповое обсуждение.

Вопросы для самоконтроля:

1. Подготовка к переговорам.
2. Порядок ведения переговорного процесса.
3. Техника ведения переговоров.
4. Тактика ведения переговоров.
5. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.
6. Национальные стили ведения переговоров.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Типы переговоров. Основные стадии переговоров.
2. Этапы ведения переговоров.
3. Стратегии и тактики ведения переговоров.
4. Стили ведения переговоров.
5. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №8. Конфликты в процессе деловых коммуникаций

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Особенности исследования конфликтов в деловых коммуникациях. Сущность конфликта и его структура. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу – Киллмену). Преимущества гибкости в управлении конфликтом. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им (по Емельянову). Манипуляторы и актуализаторы (по Шострому). Эмоциональный интеллект и умение отсрочить эмоцию и ослабить ее побуждающее воздействие. Модель малоконфликтной формулировки проблемы (модель XYZ). Приемы влияния на поведение участников коммуникаций (по Мицичу).

Основные понятия темы: конфликт, спорная ситуация, конфликтная ситуация, управление конфликтом, манипуляция.

Вопросы для самоконтроля:

1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу – Киллмену).
2. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им (по Емельянову).
3. Манипуляторы и актуализаторы (по Шострому).
4. Эмоциональный интеллект и умение отсрочить эмоцию и ослабить ее побуждающее воздействие.
5. Модель малоконфликтной формулировки проблемы (модель XYZ).
6. Приемы влияния на поведение участников коммуникаций (по Мицичу).

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Особенности исследования конфликтов в деловых коммуникациях.
2. Сущность конфликта и его структура.
3. Преимущества гибкости в управлении конфликтом.
4. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

Тема №9. Роли участников деловых коммуникаций

Лекция

Рассматриваемые вопросы:

Типологии ролей. Восемь типов людей, образующих нормальную группу (по Власовой). Формы поведения, наблюдаемые в группах (по Камерон). Типы ролей в группах (по Белбину). Типы ролей (по Вэттену и Камерон). Модель примитивной группы (по Добровичу).

Основные понятия темы: гибкая ролевая система; формы поведения, направленные на решение задач; примитивная группа.

Вопросы для самоконтроля:

1. Восемь типов людей, образующих нормальную группу (по Власовой).
2. Формы поведения, наблюдаемые в группах (по Камерон).
3. Типы ролей в группах (по Белбину).
4. Типы ролей (по Вэттену и Камерон).
5. Модель примитивной группы (по Добровичу).

Практическое занятие:

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Роли, способствующие выполнению задания.
2. Роли, важные для сотрудничества в группе и ее развития.
3. Роли, затрудняющие сотрудничество в группе и ее развитие.
4. Формы поведения, направленные на решение задачи.
5. Формы поведения, направленные на удовлетворение потребностей группового взаимодействия.
6. Формы поведения, мешающие потребностям решения задачи или группового взаимодействия.

Литература: [1], [2], [3], [4], [5], [6].

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- подготовка к практическим занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий (решение задач) по темам лекционных и практических занятий;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- подготовка к текущему и итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний;
- написание рефератов (эссе);

Основная доля самостоятельной работы приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств прилагается к рабочей программе дисциплины и включает перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание их шкал оценивания; оценочные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

1. Основные понятия, принципы и подходы в деловых коммуникациях: данные и информация.
2. Типология бизнес-коммуникаций.
3. Научные проблемы деловых коммуникаций и их эффективности.
4. Средства и каналы коммуникации.
5. Деловые коммуникации как системное явление и системный процесс.
6. Электронные средства коммуникации.
7. Публичная речь.
8. Трудности в коммуникациях: аспекты общения и барьеры непонимания.
9. Коммуникации по телефону.
10. Влияние на восприятие жестов и пространства общения.
11. Взаиморасположение и позы собеседников.
12. Виды этических норм и правил, особенности индивидуальной этики.
13. Профессиональная этика.

14. Этика вынесения порицания подчиненному.
15. Значение документационного обеспечения управления.
16. Этические аспекты письменных коммуникаций.
17. Типы переговоров. Основные стадии переговоров.
18. Этапы ведения переговоров.
19. Стратегии и тактики ведения переговоров.
20. Стили ведения переговоров.
21. Конфронтационный и партнерский подходы к переговорам.
22. Особенности исследования конфликтов в деловых коммуникациях.
23. Сущность конфликта и его структура.
24. Преимущества гибкости в управлении конфликтом.
25. Разрешение межличностных конфликтов на основе сотрудничества.
26. Роли, способствующие выполнению задания.
27. Роли, важные для сотрудничества в группе и ее развития.
28. Роли, затрудняющие сотрудничество в группе и ее развитие.
29. Формы поведения, направленные на решение задачи.
30. Формы поведения, направленные на удовлетворение потребностей группового взаимодействия.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468718>

7.2 Дополнительная литература

2. Деловые коммуникации в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие для вузов / А. С. Никитина, Н. Г. Чевтаева, С. А. Ваторопин, А. С. Ваторопин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467374>
3. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В. П. Ратников [и др.] ; под редакцией В. П. Ратникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
4. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>
5. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468746>
6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3684-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426318>

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. - Электрон.

- дан. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
2. Библиотека Genesis [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - Режим доступа: <http://gen.lib.rus.ec/>
 3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru/>
 4. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. - Режим доступа: <http://www.nns.ru/>
 5. Электронные книги по деловому общению и этикету. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/i015.htm>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к **лекционному занятию** включает выполнение всех видов заданий, рекомендованных к каждой лекции, т.е. задания выполняются еще до лекционного занятия по соответствующей теме.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Практические занятия - составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Всё это помогает приобрести навыки и умения, необходимые современному специалисту. Следует иметь в виду, что подготовка к практическим занятиям зависит от формы, места проведения семинара, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание доклада с последующим обсуждением, коллоквиум.

Подготовка к **семинарскому занятию** включает два этапа. На первом этапе обучающийся планирует свою самостоятельную работу, которая включает: уяснение задания на самостоятельную работу; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе. Второй этап включает непосредственную подготовку к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. Обучающемуся следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар, продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной жизнью.

Готовясь к **научному докладу**, обучающийся может обращаться за методической помощью к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Работа по подготовке доклада включает не

только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов.

Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы:

1. Выбор темы научного доклада;
2. Подбор материалов;
3. Составление плана доклада. Работа над текстом;
4. Оформление материалов выступления;
5. Подготовка к выступлению.

Структура и содержание доклада:

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Автор должен приложить все усилия, чтобы в этом небольшом по объему разделе показать актуальность темы, раскрыть практическую значимость ее, определить цели и задачи эксперимента или его фрагмента.

Основная часть. В ней раскрывается содержание доклада. Как правило, основная часть состоит из теоретического и практического разделов.

В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ литературы и показываются позиции автора.

В практическом разделе излагаются методы, ход, и результаты самостоятельно проведенного эксперимента или фрагмента.

В основной части могут быть также представлены схемы, диаграммы, таблицы, рисунки и т.д.

В заключении содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор, и рекомендации. Заключение должно быть кратким, обязательным и соответствовать поставленным задачам.

Список использованных источников представляет собой перечень использованных книг, статей, фамилии авторов. В исходных данных источника указываются фамилия и инициалы автора, название работы, место и год издания.

Приложения к докладу оформляются на отдельных листах, причем каждое должно иметь свой тематический заголовок и номер, который пишется в правом верхнем углу, например: «Приложение 1».

Требование к оформлению доклада:

Объем доклада может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц; все приложения к работе не входят в ее объем.

Доклад должен быть выполнен грамотно, с соблюдением культуры изложения.

Обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу. Должна быть соблюдена последовательность написания библиографического аппарата.

Критерии оценки доклада:

- Актуальность темы исследования;
- Соответствие содержания теме;
- Глубина проработки материала;
- Правильность и полнота использования источников;
- Соответствие оформления доклада стандартам.

По усмотрению преподавателя доклады могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы по пройденным темам.

10 Курсовой проект (работа)

Выполнение курсового проекта (работы) не предусмотрено учебным планом.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;
- интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты;
- работа с обучающимися в ЭИОС ФГБОУ ВО «КамчатГТУ».

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- операционные системы Microsoft Windows™;
- текстовый процессор Microsoft Word™;
- программы работы с электронными таблицами Microsoft Excel™;
- программные средства редактирования презентация Microsoft Power Point™;
- программы просмотра файлов в формате PDF – Adobe AcrobatReader™;
- программа проверки текстов на предмет заимствования «Антиплагиат».

11.3 Перечень информационно-справочных систем

- справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.consultant.ru/online>
- справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – учебная аудитория с комплектом учебной мебели согласно паспорту аудитории;
- для самостоятельной работы обучающихся – кабинет самостоятельной работы 7-305, оборудованный рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», и комплектом учебной мебели (согласно паспорту кабинета);
- доска аудиторная;
- мультимедийное оборудование (компьютер, проектор).