

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ»
в г. Смоленске**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
филиала ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»
в г. Смоленске
по учебно-методической работе
В.В. Рожков
« 31 » 08 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Направление подготовки: 38.03.02 (080200) Менеджмент

Профиль подготовки: Финансовый менеджмент

Уровень высшего образования: бакалавриат

Нормативный срок обучения: 5 лет

Форма обучения: заочная

Смоленск – 2015 г.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Целью освоения дисциплины является подготовка обучающихся к организационно-управленческой профессиональной деятельности по направлению подготовки 38.03.02 (080200) Менеджмент (профиль подготовки: Финансовый менеджмент) посредством обеспечения этапов формирования компетенций, предусмотренных ФГОС, в части представленных ниже знаний, умений и навыков.

Задачами дисциплины является изучение понятийного аппарата дисциплины, основных теоретических положений и методов, формирование умений и привитие навыков применения теоретических знаний для решения практических задач.

Дисциплина направлена на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

ОК-19 способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- особенности вербальной и невербальной коммуникации;
- определение, функции и виды коммуникации;
- особенности деловой коммуникации;
- формы делового общения, основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;
- особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;
- этические принципы деловых коммуникаций.

Уметь:

- учитывать психологические аспекты при представлении информации;
- вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания;
- анализировать личность партнера по невербальному поведению;
- распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации;
- использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации.

Владеть:

- навыками учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций;
- применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения;
- навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

ПК-5 способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- процессы групповой динамики и принципы формирования команды.

Уметь:

- организовывать групповую работу.

Владеть:

- навыками формирования команды, анализа групповой динамики.

ПК-6 владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- понятие, структуру и типологию конфликтов;
- стадии развития конфликтных ситуаций;
- типы конфликтных личностей;
- модель конфликтного процесса и его последствия;
- методы и стратегии разрешения конфликтных ситуаций;
- причины плохой коммуникации; факторы, затрудняющие восприятие в коммуникации;
- признаки и механизм протекания стресса, причины возникновения и виды профессиональных стрессов.

профессиональных стрессов.

Уметь:

- анализировать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- использовать средства и методы психологического воздействия на конфликтующие стороны;
- руководствоваться этическими принципами поведения в конфликте;
- осуществлять саморегуляцию и преодолевать стресс.

стороны;

Владеть:

- навыками предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов;
- использования средств и методов психологического воздействия;
- навыками межличностной и групповой коммуникации и методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

ПК-7 способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- основы коллективной психологии;
- особенностей и закономерности групповой работы, развития коллектива;
- основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;
- состояния, свойств и эмоционально-волевой сферы личности, ее индивидуальных особенностей;
- основных способов организации партнерской работы;
- условий работы в коллективе;
- принципы успешной организации времени делового человека;
- технологию организации деловых коммуникаций.

сообщества;

особенностей;

Уметь:

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;
- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики;
- управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий; налаживать конструктивный диалог;
- устанавливать нужные деловые связи, находить поддержку и союзников.

налаживать конструктивный диалог;

Владеть:

- навыками установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;
- навыками коммуникации и организации коллективной работы;
- методами выявления индивидуальных особенностей личности;
- навыками управления эмоциями; методами управления конфликтами;

людей;

- методами командообразования; навыками эффективной организации рабочего времени.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Б3 «Профессиональный цикл» образовательной программы подготовки бакалавров по профилю: Финансовый менеджмент направления 38.03.02 (080200) Менеджмент (индекс дисциплины в соответствии с учебным планом: Б3.Б.11).

В соответствии с учебным планом по направлению 38.03.02 (080200) Менеджмент дисциплина «Деловые коммуникации» (Б3.Б.11) базируется на знаниях, умениях и навыков, сформированных в следующих дисциплинах, а также в учебных и производственных практиках:

«Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)»

«Маркетинг»

«Финансовый менеджмент»

«Стратегический менеджмент»

«Управление человеческими ресурсами»

«Инвестиционный менеджмент»

«Инновационный менеджмент»

«Логистика»

Знания, умения и навыки, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, являются базой для прохождения государственной итоговой (итоговой государственной) аттестации (выпускная квалификационная работа).

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Аудиторная работа

Цикл:	Б3. Профессиональный цикл	Курс
Часть цикла:	Базовая часть	
№ дисциплины по учебному плану:	Б.3.Б.11	
Часов (всего) по учебному плану:	72	5 курс
Трудоемкость в зачетных единицах (ЗЕТ)	2	5 курс
Лекции (ЗЕТ, часов)	0,1 ЗЕТ; 4 час	5 курс
Практические занятия (ЗЕТ, часов)	0,1 ЗЕТ; 4 час	5 курс
Лабораторные работы (ЗЕТ, часов)	-----	-----
Объем самостоятельной работы по учебному плану ((ЗЕТ; часов всего)	1,8 ЗЕТ; 64 час	5 курс
Зачет с оценкой (в объеме самостоятельной работы)	0,25 ЗЕТ; 9 час	5 курс
Экзамен	-----	-----

Самостоятельная работа студентов

Вид работ	Трудоёмкость, ЗЕТ, час
Изучение материалов лекций (лк)	0,22 ЗЕТ; 8 час
Подготовка к практическим занятиям (пз)	0,22 ЗЕТ; 8 час
Подготовка к защите лабораторной работы (лаб)	-----
Выполнение реферата	0,25 ЗЕТ; 9 час
Выполнение курсового проекта (работы)	-----
Самостоятельное изучение дополнительных материалов дисциплины (СРС)	0,86 ЗЕТ; 30 час
Подготовка к контрольным работам	-----
Подготовка к тестированию	-----
Подготовка к зачету	0,25 ЗЕТ; 9 час
Всего (в соответствии с УП):	1,8 ЗЕТ; 64 час
Подготовка к экзамену	-----

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Темы дисциплины	Всего часов на тему	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и трудоемкость (в часах) (в соответствии с УП)				
			лк	пр	лаб	СРС	в т.ч. интеракт.
1	Общение как социально-психологическая проблема	8	1	1	-	6	1
2	Вербальные средства деловой коммуникации	7	0,5	0,5	-	6	0,5
3	Невербальные средства деловой коммуникации	8	-	-	-	8	-
4	Психологические проблемы деловых коммуникаций	9	0,5	0,5	-	8	0,5
5	Деловая беседа как основная форма делового общения	8	-	-	-	8	-
6	Психологические аспекты переговорного процесса	8	1	1	-	6	1
7	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	8	-	-	-	8	-
8	Формы письменных деловых коммуникаций	8	-	-	-	8	-
9	Конфликты в деловых коммуникациях	8	1	1	-	6	1
всего по видам учебных занятий		72	4	4	-	64	4

Содержание по видам учебных занятий

Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема

Лекция 1. Общение как социально-психологическая проблема. Понятие «общение», «коммуникация». Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. (1 час).

Практическое занятие 1. Общение как социально-психологическая проблема. Содержание понятий «общение», «коммуникация». Коммуникация как обмен

информацией. Понятие коммуникативной компетентности. Структура коммуникационного процесса. (1 час).

Самостоятельная работа (6 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 2. Вербальные средства деловой коммуникации

Лекция 2. Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности. (0,5 час).

Практическое занятие 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание. Техники активного слушания. (0,5 час).

Самостоятельная работа (6 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 3. Невербальные средства деловой коммуникации (для самостоятельного изучения)

Лекция 3. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Практическое занятие 3. Невербальные средства общения и их функции. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций

Лекция 4. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры. (0,5 час).

Практическое занятие 4. Психологические проблемы деловых коммуникаций.

Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия. Механизмы воздействия и понимания в процессе общения. Коммуникативные барьеры. Понятие коммуникативного барьера. Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации. Классификации коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психологические барьеры общения. Способы организации эффективной деловой коммуникации. (0,5 час).

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; анализ ситуаций. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы. Проверка реферата (50% выполнения).

Тема 5 Деловая беседа как основная форма делового общения (для самостоятельного изучения)

Лекция 5. Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.

Практическое занятие 5. Деловая беседа как основная форма делового общения.

Формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы. Принципы ведения деловых бесед.

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; выполнение контрольных заданий. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса

Лекция 6. Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. (1 час).

Практическое занятие 6. Психологические аспекты переговорного процесса.

Переговорный процесс как форма деловой коммуникации. Стадии переговорного процесса. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики. Деловая игра «Переговоры: золотые орехи» (1 час).

Самостоятельная работа (6 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 7. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении (для самостоятельного изучения)

Лекция 7. Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. 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. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.

Практическое занятие 7. Деловые совещания и публичные выступления в деловом общении.

Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Публичные выступления.

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; разработка аннотированного каталога, выполнение контрольных заданий. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 8. Формы письменных деловых коммуникаций (для самостоятельного изучения)

Лекция 8. Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.

Практическое занятие 8. Формы письменных деловых коммуникаций.

Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Резюме: виды, содержание.

Самостоятельная работа (8 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы.

Тема 9. Конфликты в деловых коммуникациях

Лекция 9. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия. (1 час).

Практическое занятие 9. Конфликты в деловых коммуникациях.

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. (1 час).

Самостоятельная работа (6 час). Подготовка к практическому занятию. Составление терминологического словаря; обзор интернет-сайтов и разработка каталога Интернет-ресурсов по теме; разработка аннотированного каталога, анализ проблемной ситуации. Подготовка к написанию реферата.

Текущий контроль: Устный опрос (в интерактивной форме). Проверка выполнения заданий для самостоятельной работы. Проверка рефератов (100% выполнение).

Промежуточная аттестация по дисциплине:

Изучение дисциплины заканчивается зачётом с оценкой. Зачёт проводится в соответствии с Положением о зачетной и экзаменационной сессиях в НИУ МЭИ и инструктивным письмом от 14.05.2012 г. № И-23.

Зачет по дисциплине проводится в устной форме.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся разработаны: демонстрационные слайды лекций; методические рекомендации по организации самостоятельной работы, по подготовке к семинарским (практическим) занятиям; описание методики проведения интерактивных занятий (по методу «малых групп»); методические рекомендации по написанию и оформлению рефератов; темы рефератов; контрольные вопросы по курсу, а также другие теоретические и методические материалы.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции: ОК-19, ПК-5, ПК-6, ПК-7.

Указанные компетенции формируются в соответствии со следующими этапами:

1. Формирование и развитие теоретических знаний, предусмотренных указанными компетенциями (лекционные занятия, самостоятельная работа студентов).
2. Приобретение и развитие практических умений, предусмотренных компетенциями (практические занятия, самостоятельная работа студентов).
3. Закрепление теоретических знаний, умений и практических навыков, предусмотренных компетенциями, в ходе решения конкретных задач на практических занятиях, успешной сдачи зачета.

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описания шкал оценивания

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении освоения дисциплины;
- эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

При достаточном качестве освоения более 80% приведенных знаний, умений и навыков преподаватель оценивает освоение данной компетенции в рамках настоящей дисциплины на эталонном уровне, при освоении более 60% приведенных знаний, умений и навыков – на продвинутом, при освоении более 40% приведенных знаний, умений и навыков - на пороговом уровне. В противном случае компетенция в рамках настоящей дисциплины считается неосвоенной.

Уровень сформированности каждой компетенции на различных этапах ее формирования в процессе освоения данной дисциплины оценивается в ходе текущего контроля успеваемости и представлено различными видами оценочных средств.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ОК-19 «Способность осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе, рефератам. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- особенностей вербальной и невербальной коммуникации;
- определения, функций и видов коммуникации;
- особенностей деловой коммуникации;
- форм делового общения, основных психологических особенностей деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений;
- особенностей проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологических приемов влияния на партнера и способов защиты от манипуляций в деловых коммуникациях;

наличие **умений**:

- учитывать психологические аспекты при представлении информации; вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания; анализировать личность партнера по невербальному поведению; распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации;

присутствие **навыков**:

- учета психологических факторов, влияющих на процесс деловых коммуникаций; применения методов и техник аргументирования и приемов влияния на партнера в процессе делового общения; навыками психодиагностики личности делового партнера по невербальным признакам.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-5 «Способность эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе, написанию рефератов. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание

наличие **знаний**:

- процессы групповой динамики и принципы формирования команды;

наличие **умений**:

- организовывать групповую работу;

присутствие **навыков**:

- навыками формирования команды, анализа групповой динамики.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-6 «владеть различными способами разрешения конфликтных ситуаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе, рефератов. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание
наличие **знаний**:

- понятия, структуры и типологии конфликтов;
- стадий развития конфликтных ситуаций;
- типов конфликтных личностей;
- моделей конфликтного процесса и его последствия;
- методов и стратегий разрешения конфликтных ситуаций;
- причин плохой коммуникации;
- факторов, затрудняющих восприятие в коммуникации;
- признаков и механизмов протекания стресса, причин возникновения и видов профессиональных стрессов

наличие **умений**:

- анализировать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации;
- использовать средства и методы психологического воздействия на конфликтующие стороны;
- руководствоваться этическими принципами поведения в конфликте;
- осуществлять саморегуляцию и преодолевать стресс

присутствие **навыков**:

- предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов;
- использования средств и методов психологического воздействия;
- межличностной и групповой коммуникации и владения методами повышения взаимопонимания при осуществлении коммуникаций.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов.

Для оценки сформированности в рамках данной дисциплины компетенции ПК-7 «способность к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций» преподавателем оценивается содержательная сторона и качество материалов, приведенных в отчетах студента по практическим занятиям, самостоятельной работе, рефератам. Учитываются также ответы студента на вопросы по соответствующим видам занятий при текущем контроле – контрольных опросах, заданий по практическим занятиям.

Принимается во внимание
наличие **знаний**:

- основ коллективной психологии;
- особенностей и закономерностей групповой работы, развития коллектива;
- основных подходов к психологическому воздействию на индивида, группы и сообщества;

- состояния, свойств и эмоционально-волевой сферы личности, ее индивидуальных особенностей;

- основных способов организации партнерской работы;
- условий работы в коллективе;
- принципов успешной организации времени делового человека;
- технологии организации деловых коммуникаций

наличие **умений**:

- организовывать работу малого коллектива, рабочей группы;

- прогнозировать изменения и динамику уровня развития и функционирования различных составляющих психики;

- управлять своими эмоциями и абстрагироваться от личных симпатий/антипатий;
- налаживать конструктивный диалог;
- устанавливать нужные деловые связи, находить поддержку и союзников;

присутствие **навыков**:

- установления доверительного контакта и диалога, убеждения и поддержке людей;
- коммуникации и организации коллективной работы;
- владения методами выявления индивидуальных особенностей личности;
- управления эмоциями;
- владения методами управления конфликтами;
- владения методами командообразования;
- эффективной организации рабочего времени.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенции в процессе выполнения и защиты практических занятий, заданий для самостоятельной работы представлены в методических рекомендациях по подготовке к практическим занятиям, методические указания по организации самостоятельной работы студентов, написанию рефератов.

Сформированность уровня компетенции не ниже порогового является основанием для допуска обучающегося к промежуточной аттестации по данной дисциплине.

Формой промежуточной аттестации по данной дисциплине является зачет, оцениваемый по принятой в НИУ «МЭИ» четырехбалльной системе: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Зачет с оценкой проводится в устной форме (может быть и как совокупный результат освоения всех компетенций по данной дисциплине) (в соответствии с инструктивным письмом НИУ МЭИ от 14 мая 2012 года № И-23).

Критерии оценивания:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание материалов изученной дисциплины, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; проявивший творческие способности в понимании, изложении и использовании материалов изученной дисциплины, безупречно ответившему не только на вопросы билета, но и на дополнительные вопросы в рамках рабочей программы дисциплины, правильно выполнившему практическое задание

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала изученной дисциплины, успешно выполняющий предусмотренные задания, усвоивший основную литературой, рекомендованную рабочей программой дисциплины; показавшему систематический характер знаний по дисциплине, ответившему на все вопросы билета, правильно выполнившему практические задание, но допустившему при этом не принципиальные ошибки.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание материала изученной дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы

по профессии, справляющийся с выполнением заданий, знакомы с основной литературой, рекомендованную рабочей программой дисциплины; допустившим погрешность в ответе на теоретические вопросы и/или при выполнении практических заданий, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя, либо неправильно выполнившему практическое задание, но по указанию преподавателя выполнившему другие практические задания из того же раздела дисциплины.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему серьезные пробелы в знаниях основного материала изученной дисциплины, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий, не ответившему на все вопросы билета и дополнительные вопросы и неправильно выполнившему практическое задание (неправильное выполнение только практического задания не является однозначной причиной для выставления оценки «неудовлетворительно»). Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение по образовательной программе без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине (формирования и развития компетенций, закреплённых за данной дисциплиной). Оценка «неудовлетворительно» выставляется также, если студент после начала зачета отказался его сдавать или нарушил правила сдачи зачета (списывал, подсказывал, обманом пытался получить более высокую оценку и т.д.).

В зачетную книжку студента и выписку к диплому выносится оценка зачета по дисциплине за 5 курс.

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы по формированию и развитию теоретических знаний, предусмотренных компетенциями, закреплёнными за дисциплиной:

(примерные вопросы по лекционному материалу дисциплины):

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Структурные компоненты общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Механизмы социальной перцепции.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения. Теория Э.Берна.
7. Виды общения.
8. Невербальные средства общения.
9. Полисенсорная природа невербальной коммуникации.
10. Коммуникативные барьеры общения.
11. Психологические барьеры общения.
12. Деловая беседа как основная форма делового общения.
13. Переговорный процесс: сущность, этапы.
14. Метод принципиальных переговоров.
15. Публичное выступление как форма делового общения.
16. Особенности письменной деловой коммуникации.
17. Резюме: содержание, виды.
18. Конфликт в деловой коммуникации.
19. Способы преодоления конфликтной ситуации.
20. Стадии развития конфликта.

Вопросы и задания по приобретению и развитию практических умений, предусмотренных компетенциями, закрепленными за дисциплиной
(примеры вопросов к практическим занятиям)

1. Какова роль деловых коммуникаций в жизни человека?
2. Какова структура коммуникативного процесса?
3. Укажите функции и виды коммуникации.
4. Обозначьте основные отличия деловых коммуникаций от повседневных.
5. Какова структура общения?
6. В чем суть перцептивной стороны общения?
7. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
8. Раскройте основные характеристики видов речи.
9. Каковы функции невербальной коммуникации?
10. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
12. Что является причинами плохих коммуникаций?
13. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
14. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
15. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
17. Охарактеризуйте деловую беседу как основную форму делового общения.
18. Каковы техники и методы аргументации?
19. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
20. Каковы стадии переговорного процесса?
21. В чем суть переговоров с позиции силы и с позиции слабости?
22. Охарактеризуйте виды деловых совещаний.
23. Каковы типичные затруднения при публичном выступлении?
24. Охарактеризуйте индивидуальные различия коммуникативного поведения.
25. Какие определения темпераменту можно дать?
26. Какие теории и концепции темперамента Вы знаете?
27. Охарактеризуйте сильные и слабые стороны своего темперамента.
28. К какому конституционному типу Вы себя относите?
29. В чем отличия характера от темперамента?
30. Какие акцентуации характера существуют?
31. Как Вы считаете, какова роль индивидуально-психологических особенностей человека в его успехе: социальном, профессиональном, личностном?
32. Каковы этические принципы деловых коммуникаций?
33. В чем суть защиты от манипуляций в деловых коммуникациях?
34. Каковы правила эмпатического слушания?
35. Каковы причины конфликтов в деловом общении?
36. Что такое конфликт и каковы его разновидности?
37. Каковы способы разрешения конфликтных ситуаций?
38. Охарактеризуйте модель конфликтного процесса и его последствия.
39. Охарактеризуйте стадии развития конфликта.
40. Что такое профессиональный стресс и каковы его причины?
41. Охарактеризуйте признаки и физиологические механизмы стресса.
42. Раскройте сущность различных видов стресса.
43. Охарактеризуйте приемы саморегуляции человека.
44. Охарактеризуйте особенности деловой переписки.
45. Каковы общие правила оформления документов?

Примерные вопросы по дисциплине «Деловые коммуникации»
для подготовки к зачету

1. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
2. Структура общения.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Виды барьеров в коммуникации.
6. Причины плохих коммуникаций.
7. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
8. Перцептивная сторона общения.
9. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
10. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.
12. Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.
13. Суггестия, конформизм и нонконформизм в деловых коммуникациях.
14. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Техники и методы аргументации.
17. Деловые переговоры.
18. Стадии переговорного процесса.
19. Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Деловые совещания и собрания.
22. Особенности публичного выступления.
23. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.
24. Этические принципы деловых коммуникаций.
25. Психологические приемы влияния на партнера.
26. Психологические аспекты имиджа делового человека.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Типы конфликтных личностей.
29. Профессиональные стрессы: причины, виды.
30. Способы саморегуляции человека.
31. Документационное обеспечение управленческой деятельности.
32. Деловая переписка, правила оформления, виды.
33. Стадии развития конфликтной ситуации.
34. Модель конфликтного процесса и его последствия.
35. Общие правила оформления документов.

Темы рефератов

1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.
2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
3. Пространственная психология или проксемика.
4. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
7. Коммуникативные процессы в структуре профессиональной деятельности.
8. Слагаемые эффективности речи делового человека.
9. Национальные особенности невербальной коммуникации.

10. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер, фонетический барьер.

11. Деловая беседа по телефону: особенности, правила ведения.

12. Переговорный процесс как форма делового общения.

13. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.

14. Презентация, ее смысл и назначение, особенности подготовки и проведения.

15. Виды деловых писем; структура и оформление делового письма, языковые клише.

16. Деловая переписка по Интернету.

17. Документирование управленческой деятельности.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, изложены в методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студента, по подготовке к семинарским занятиям, по подготовке доклада, по написанию реферата.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

1 Кузнецов, И.Н. Деловое общение : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2012. - 528 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230> (10.09.2015).

2 Абельская, Р.Ш. Теория и практика делового общения для разработчиков программного обеспечения и IT-менеджеров [электронный ресурс] : учебное пособие / Р.Ш. Абельская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина ; науч. ред. И. . Обабков. - Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2014. - 113 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275655>

б) дополнительная литература:

1 Костромина, Е.А. Риторика [электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Костромина. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 194 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272558>

2 Деловое общение [электронный ресурс] : сборник контрольных заданий / Министерство культуры Российской Федерации. - Кемерово : КемГУКИ, 2014. - 76 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466>

3 Кузнецов И.Н. Деловое письмо [электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5. - М. : Дашков и Ко, 2013. - 196 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229283>

4 Чудинов А.П. Деловое общение: практикум [электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. Режим доступа : <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>

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

1. Административно-управленческий портал AUP.RU [электронный ресурс] - Режим доступа : http://www.aup.ru/books/m243/7_1.htm

2. HR-портал. HR-сообщество и публикации [электронный ресурс] - Режим доступа : <http://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует посещения лекций, активной работы *на практических занятиях*, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Во время **лекции** студент должен вести краткий конспект.

Работа с конспектом лекций предполагает просмотр конспекта в тот же день после занятий. При этом необходимо пометить материалы конспекта, которые вызывают затруднения для понимания. При этом обучающийся должен стараться найти ответы на затруднительные вопросы, используя рекомендуемую литературу. Если ему самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции.

Обучающемуся необходимо регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Практические (семинарские) занятия составляют важную часть профессиональной подготовки студентов. Основная цель проведения практических (семинарских) занятий - формирование у студентов аналитического, творческого мышления путем приобретения практических навыков.

Содержание *практических (семинарских) занятий* фиксируется в РПД в разделе 4 настоящей программы.

Важнейшей составляющей любой формы практических занятий являются упражнения (задания). Основа в упражнении - пример, который разбирается с позиций теории, развитой в лекции. Как правило, основное внимание уделяется формированию конкретных умений, навыков, что и определяет содержание деятельности студентов - решение задач, графические работы, уточнение категорий и понятий науки, являющихся предпосылкой правильного мышления и речи.

Практические (семинарские) занятия выполняют следующие задачи:

стимулируют регулярное изучение рекомендуемой литературы, а также внимательное отношение к лекционному курсу;

закрепляют знания, полученные в процессе лекционного обучения и самостоятельной работы над литературой;

расширяют объём профессионально значимых знаний, умений, навыков;

позволяют проверить правильность ранее полученных знаний;

прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления;

способствуют свободному оперированию терминологией;

предоставляют преподавателю возможность систематически контролировать уровень самостоятельной работы студентов.

При подготовке к **практическим занятиям** необходимо просмотреть конспекты лекций и методические указания, рекомендованную литературу по данной теме; подготовиться к ответу на контрольные вопросы.

После проверки отчета преподаватель может проводить устный или письменный опрос студентов для контроля усвоения ими основных теоретических и практических знаний по теме занятия (студенты должны знать смысл полученных ими результатов и ответы на контрольные вопросы). По результатам проверки отчета и опроса выставляется оценка за практическое занятие.

Самостоятельная работа студентов (СРС) по дисциплине играет важную роль в ходе всего учебного процесса. Методические материалы и рекомендации для обеспечения СРС готовятся преподавателем и выдаются студенту.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При проведении лекционных занятий предусматривается использование *систем мультимедиа*.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия:

Аудитория, оснащенная презентационной мультимедийной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Практические занятия по данной дисциплине проводятся в обычной аудитории.

Автор:

канд. пед. наук



А.Г. Нагорная

Зав. кафедрой гуманитарных наук

канд. истор. наук, доцент



Н.П. Стародворцева

Программа одобрена на заседании кафедры гуманитарных наук от 28 августа 2015 года, протокол № 1.

