




**Частное учреждение высшего образования
«Институт государственного администрирования»**

Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 П.Н. Рузанов

«28» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Коммуникационный менеджмент»**

**Направление подготовки:
38.03.02 «Менеджмент»
профиль: «Менеджмент организации»**

**Квалификация – бакалавр
Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023 г.

Рабочая программа по дисциплине «**Коммуникационный менеджмент**» составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, от 12 августа 2020 г. № 970, для обучающихся по направлению подготовки **38.03.02 «Менеджмент»**.

Составитель:
д.э.н., доцент Омарова З.К.

РАССМОТРЕНА и ПРИНЯТА
на заседании кафедры
экономики и менеджмента
«24» августа 2023 г., протокол № 1

З.К. Омарова

(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2.	Место учебной дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3.	Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
4.	Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	6
	
5.	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	12
7.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	13
8.	Профессиональные базы данных и информационные справочные системы	14
9.	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	15
10	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	16
11	Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)	17

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

Процесс изучения данной дисциплины (модуля) направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения, а также результатов обучения, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Код и наименование компетенций	Коды и индикаторы достижения компетенций	Коды и результаты обучения
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>	<p>РОЗ -УК-4.1: - знать деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета на государственном и иностранном(-ых) языках</p>
	<p>УК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p>	<p>РОУ -УК-4.2.: - уметь вести деловые переговоры на государственном и иностранном(-ых) языках; грамотно и эффективно пользоваться иноязычными источниками информации</p>
	<p>УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социо-культурных различий в формате корреспонденции</p>	<p>РОВ -УК- 4.3: -владеть информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках; иностранным языком в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>	<p>УК-5.1. Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития</p>	<p>РОЗ -УК-5.1: - знать навыки философского мышления, знания о межкультурном разнообразии общества для формирования мировоззренческой оценки происходящих в обществе процессов; закономерности развития природы, межкультурного разнообразия общества для формирования мировоззренческой оценки проис-</p>

		ходящих процессов
	УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	РОУ -УК 5.2: - уметь находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; работать с различными массивами информации для выявления закономерностей функционирования человека, природы и общества в социально-историческом и этическом контекстах
	УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	РОВ -УК-5.3: - владеть уважительным отношением к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, включая философские и этические учения
ПК-1 Способен работать в коллективе, выстраивать взаимодействие с коллегами и руководством при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, гуманитарных и естественно-научных знаний.	ПК-1.1. Использует теории мотивации, лидерства и власти, межличностной и групповой коммуникации, теорию конфликтов, разрабатывая на их основе системы оценки деловых и личностных качеств работников, мотивации их должностного роста в контексте постоянного обогащения и развития своего общекультурного, управленческого потенциала, используя гуманитарные и естественнонаучные знания	РОЗ - ПК-1.1: - знать виды и способы эффективной коммуникации, используя общекультурный базовый потенциал гуманитарных и естественнонаучных дисциплин; теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии, опираясь на гуманизм и общенаучную эрудицию; теорию конфликтов; основы проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, используя общекультурные, гуманитарные и естественнонаучные знания.
	ПК-1.2. Формирует основы взаимодействия с коллегами и руководством при проектировании межличностных групповых и организационных	РОУ - ПК-1.2: - уметь выстраивать взаимодействие с коллегами и руководством при проектировании межличностных групповых и организационных коммуникаций; эффективно планировать, орга-

	коммуникаций	низовывать работу и контролировать ее выполнение
	ПК-1.3. Осуществляет эффективное планирование и комплексную организацию работ по управлению персоналом для решения стратегических и оперативных управленческих задач	РОВ - ПК-1.3: - владеть методами анализа эффективности межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом; различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде; навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Б1.В.ДВ.8.2.Дисциплина «Коммуникационный менеджмент» входит в часть программы бакалавриата, формируемую участниками образовательных отношений и является дисциплиной по выбору в рамках направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» и является дисциплиной по выбору.

Изучение дисциплины «Коммуникационный менеджмент» базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин, как «Психология», «Организационное поведение» и др.

Целью изучения дисциплины «Коммуникативный менеджмент» является формирование комплексных знаний в области теории и практики реализации коммуникативных связей между структурами на всех уровнях, включая органы власти и широкую общественность, а также систематизации основных положений механизмов управления, направленных на оптимизацию принятия и реализации управленческих решений.

В процессе обучения студент должен овладеть современными концепциями и методами коммуникативного менеджмента, приобрести навыки их прикладного использования при решении конкретных задач.

Основными *задачами* курса являются:

- формирование целостного представления об организационно-управленческих аспектах коммуникативного менеджмента в системе управления организацией;

- формирование навыков исследования и анализа категориального аппарата и инструментария коммуникационного менеджмента как универсальной деятельности по изучению, проектированию, формированию и развитию коммуникационных систем;

- освоение принципов и методов управления процессами взаимодействия в различных сферах предметной деятельности, приемами и методами проведения коммуникационных исследований для работы в соответствующих подразделениях и оказания различных услуг.

- формирование навыков самостоятельной работы.

Основные требования к выходным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимые для изучения дисциплины «Коммуникационный менеджмент» заключаются в уяснении основных функций делового общения, его видов и стилей, овладение навыками эффективного делового общения для успешной деятельности специалиста в области управления, а также научиться оценивать психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетные единицы (ЗЕ), 108 академических часов.

Виды учебной работы	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (в часах)	108	108	108
Аудиторная работа (в часах):	48	34	10
Лекции (Л)	28	14	6
Практические занятия (ПЗ)	20	20	4
Самостоятельная работа (СР) (в часах):	60	74	94
Контроль	-	-	4
Форма итогового контроля по дисциплине	зачет	зачет	зачет

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)			Оценочные средства	Результаты обучения
			Контакт ная ра- бота		СР		
			ЛК	ПЗ			
		всего					
1.	Тема 1. Сущность и понятие коммуникативного процесса. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	16	4	4	8	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
2.	Тема 2. Переговоры как форма деловых коммуникаций. Характеристики делового общения.	16	4	4	8	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
3.	Тема 3. Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры.	12	2	2	8	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
4.	Тема 4. Публичная речь, пресс-конференция, презентация.	12	2	2	8	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
5.	Тема 5. Культура ве-	12	4	2	6	Реферат	РОЗ-УК-4.1

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)		Оценочные средства	Результаты обучения	
			Контакт ная ра- бота				СР
			ЛК	ПЗ			
всего							
	дения полемики.					РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3	
6.	Тема 6. Конфликты в организации и способы их разрешения.	12	4	2	6	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
7.	Тема 7. Обучающие игры и методы генерирования идей.	12	4	2	6	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
8.	Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	12	4	2	6	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
	Зачет						
	ИТОГО:	108	28	20	60		

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)			Оценочные средства	Результаты обучения
			Контакт ная ра- бота		СР		
			ЛК	ПЗ			
		всего					
1.	Тема 1. Сущность и понятие коммуникативного процесса. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.	16	2	4	10	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
2.	Тема 2. Переговоры как форма деловых коммуникаций. Характеристики делового общения.	14	2	2	10	Тестирова- ние	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
3.	Тема 3. Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры.	14	2	2	10	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
4.	Тема 4. Публичная речь, пресс-конференция, презентация.	12	2	2	8	Тестирова- ние	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
5.	Тема 5. Культура ве-	16	2	4	10	Реферат	РОЗ-УК-4.1

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)		Оценочные средства	Результаты обучения	
			Контакт ная ра- бота				СР
			ЛК	ПЗ			
всего							
	дения полемики.					РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3	
6.	Тема 6. Конфликты в организации и способы их разрешения.	14	2	2	10	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
7.	Тема 7. Обучающие игры и методы генерирования идей.	12	2	2	8	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
8.	Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	10		2	8	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
9.		14	2	2	10	Реферат	
	Зачет						
	ИТОГО:	108	14	20	74		

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)		Оценочные средства	Результаты обучения	
			Контакт ная ра- бота				СР
			все- го	ЛК			
1.	Тема 1. Сущность и по- нятие коммуникативно- го процесса. Общение как социально-психо- логический механизм взаимодействия в про- фессиональной деятель- ности.	12	2		10	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
2.	Тема 2. Переговоры как форма деловых комму- никаций. Характери- стики делового обще- ния.	12		2	10	Тестирова- ние	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
3.	Тема 3. Деловой разговор, деловые сове- щания и деловые пе- реговоры.	12	2		10	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
4.	Тема 4. Публичная речь, пресс-конфе- ренция, презентация.	12			12	Тестирова- ние	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
5.	Тема 5. Культура веде-	12			12	Реферат	РОЗ-УК-4.1

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость (в часах)	Виды учебных за- нятий, включая самостоятельную работу обу- чающихся и тру- доемкость (в ча- сах)		Оценочные средства	Результаты обучения	
			Контакт ная ра- бота				СР
			все- го	ЛК			
	ния полемики.					РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3	
6.	Тема 6. Конфликты в организации и способы их разрешения.	14		2	12	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
7.	Тема 7. Обучающие игры и методы генерирования идей.	12			12	Реферат	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
8.	Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации.	16	2		14	Тестирование	РОЗ-УК-4.1 РОУ-УК-4.2 РОВ-УК-4.3 РОЗ-УК-5.1 РОУ-УК-5.2 РОВ-УК-5.3 РОЗ-ПК-1.1 РОУ-ПК-1.2 РОВ-ПК-1.3
						Реферат	
	Зачет	4					
	ИТОГО:	108	6	4	94		

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Сущность и понятие коммуникативного процесса. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности

Понятие «общение» и «деловое общение».

Коммуникация, интеракция и перцепция в организации. Простая схема структуры коммуникации. Схема структуры целевой коммуникации.

Инструментальная и личная направленность делового общения. Многофункциональный характер делового общения.

Деловое взаимодействие. Коммуникативные формы делового взаимодействия. Коммуникативный процесс.

Виды делового общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное (цели, условия организации коммуникации, коммуникативные формы, коммуникативные средства и технологии, ожидаемый результат).

Функции, содержание и стороны делового общения в организации. Манера общения и стиль деловых партнеров.

Понятие «коммуникативная компетентность делового человека».

Тема 2. Переговоры как форма деловых коммуникаций. Характеристики делового общения.

Вербальные средства коммуникации. Речевые средства общения. Стили речи. Официально-деловой стиль (деловое письмо: структура текста и речевые конструкции; речевые шаблоны для делового взаимодействия). Научный стиль, публицистический стиль речи.

Коммуникативные барьеры в организации: логический, стилистический, семантический, фонетический. Правила Г.Бройнинга для успешной вербальной коммуникации.

Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов для деловых переговоров. Некорректные вопросы (уловки ухода от ответа). Прием Бумеранга.

Невербальные средства в деловой коммуникации. Кинесика и что она изучает. Средства невербальной коммуникации (дистанция между общающимися, телесный контакт, мимика, жесты, взгляд и т.п.). Поза и жестикация в деловом разговоре. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Если Ваш деловой партнер – иностранец.

Тема 3. Деловой разговор, деловые совещания и деловые переговоры

Сущность и понятие «деловой разговор». Деловая беседа: десять факторов успеха. Деловая беседа по телефону: правила и особенности поведения. Индивидуальная беседа с подчиненным. Значение и классификация бесед с подчиненными.

Типы деловых совещаний. Правила поведения на совещании.

Два подхода к деловым переговорам (партнерский и конфронтационный). Основные цели деловых переговоров. Схема проведения переговоров: подготовка, собственно переговоры (конструктивные приемы) и завершение.

Тема 4. Публичная речь, пресс-конференция, презентация и самопрезентация

Публичная речь – основные требования. Классификация видов публичной речи: информационная речь, убеждающая речь, протокольная (рамочная) речь, торжественная речь и т.п. Как произвести положительное впечатление на делового партнера: Д.Карнеги, Р.Хофф. Правила публичного выступления от Д.Карнеги.

Ораторское мастерство: история и современность.

Необходимость пресс-конференции. Длительность и структура пресс-конференции. Понятие «пресс-релиз».

Алгоритм процесса презентации. Типы презентаций. Презентация по плану (формуле). Презентация с удовлетворением потребностей. Презентация с решением проблемы.

Самопрезентация. Положительный имидж. Приемы установления контакта. Уверенность в себе. Требования к деловой одежде. Респектабельный тип делового партнера. Позитивный тип делового партнера. Оптимально настроенный тип делового партнера. Самоподача и самопрезентация.

Тема 5. Культура ведения полемики

Виды споров в деловой коммуникации. Благородные виды споров: дискуссия и диспут. Poleмика и деловая полемика. Когда не нужно спорить.

Порядок ведения полемики. Особенности полемической убеждающей речи. Выступление оппонента и способы опровержения тезиса. Вопросы к выступающим.

Принципы и основные правила ведения полемики. Тактика ведения полемики. Poleмические приемы. Уловки в споре и правила защиты от них. Психологические уловки, логические уловки. Запрещенные приемы ведения полемики («приклеивание ярлыков», ложь, «техника зажимания рта», дискредитация и т.п.). Правила ответов на обвинения.

Технология сократовского спора.

Тема 6. Конфликты в организации и способы их разрешения

Сущность и классификация конфликтов (искусственные, естественные, горизонтальные, вертикальные, смешанные и т.п.). Приемы предотвращения и создания конфликтов.

Пути разрешения и профилактики конфликтов. Управление конфликтами в организации. Рассмотрение ситуаций, при которых конфликт – это благо.

Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации.

Последствия и влияние конфликтов на деловую коммуникацию в организации.

Тема 7. Обучающие игры и методы генерирования идей

Обучающие игры: понятие и виды. Метод анализа конкретных ситуаций. Виды ситуаций (известная, подобная, неизвестная). Организация анализа конкретных ситуаций. Метод анализа кейсов. Метод анализа инцидентов. Метод разбора деловой корреспонденции. Метод разыгрывания ролей (инсценировки). Метод психологического видеотренинга. Метод имитационных игр.

Метод деловых игр. Характеристики деловой игры. Целевая направленность деловых игр: производственные, учебные, инновационные, поисковые игры и т.п.

Методы генерирования идей: понятие и виды. Метод мозгового штурма. Условия проведения и основные правила. Метод мозгового штурма как способ организации делового общения специалистов в области управления.

Метод синектики. Процедура проведения синектики.

Метод ассоциаций: преимущества и недостатки. Метод записной книжки. Креативный вопросник.

Тема 8. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика.

Основные характеристики позитивной критики. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика. Практические советы критикующему. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Восемь секретов «разумной» критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.

Комплимент как способ расположить к себе партнеров в деловой коммуникации. Психологический механизм приема «Приятные слова». Основные правила как сделать комплимент комплиментом. Правила построения комплиментов для делового взаимодействия. Если комплимент говорят Вам.

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

Самостоятельная работа обучающихся включает следующие формы:

- аудиторная самостоятельная работа;
- внеаудиторная самостоятельная работа;
- творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по данной дисциплине предусматривает:

- выполнение самостоятельных работ;
- выполнение контрольных и практических работ;
- решение задач теоретической и практической направленности;
- работу со справочной, методической и научной литературой;
- решение кейсов, деловые игры.

Основными видами самостоятельной работы обучающихся при изучении данной дисциплины являются:

- подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного уровня сложности: к проблемным лекциям, семинарам, дискуссиям, коллоквиумам и т.п.;

- изучение отдельных тем или вопросов учебной дисциплины, составление конспектов, самоконтроль знаний;

- выполнение контрольных работ, контрольных домашних работ, творческих заданий;
- подготовка докладов, сообщений, рефератов, эссе, презентаций, и т.д.;
- выполнение тестовых заданий с использованием интернет-тренажеров;
- подготовка к участию в научных и научно-практических конференциях и семинарах.

Методические указания к оформлению разных форм отчетности по самостоятельной работе

1. Эссе – одна из форм письменных работ, наиболее эффективная при освоении базовых и вариативных дисциплин. Роль этой формы контроля особенно важна при формировании универсальных компетенций выпускника, предполагающих приобретение основ гуманитарных, социальных и экономических знаний, освоение базовых методов соответствующих наук.

Эссе – небольшая по объему самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем соответствующей дисциплины. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. В зависимости от специфики дисциплины формы эссе могут значительно дифференцироваться. В некоторых случаях это может быть анализ собранных обучающимся конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему и т.д.

Требования к эссе могут трансформироваться в зависимости от конкретной дисциплины, однако качество работы должно оцениваться по следующим критериям: самостоятельность выполнения, способность аргументировать положения и выводы, обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы, уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмысливать факты, структура и логика изложения). Для подготовки эссе обучающемуся предоставляется список тем, список обязательной и дополнительной литературы, требования к оформлению.

Структура эссе:

1. Титульный лист.

2. План.
3. Введение с обоснованием выбора темы.
4. Текстовое изложение материала (основная часть).
5. Заключение с выводами по всей работе.
6. Список использованной литературы.

2. Реферат.

Реферат – форма письменной работы, которую рекомендуется применять при освоении вариативных (профильных) дисциплин профессионального цикла. Как правило, реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы по определенной научной теме.

Тему реферата обучающиеся выбирают по желанию. Основным критерий выбора – учебно-научный и профессиональный интерес обучающегося.

Цель написания – более глубокий уровень освоения тематики дисциплины. Обучающемуся при написании реферата предстоит стать исследователем, взглянуть на проблему самостоятельно и, может быть, обнаружить, открыть для себя то, что оставалось ранее незамеченным.

Структура реферата включает следующие компоненты:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- перечень использованной литературы;
- приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы и личный интерес автора к теме.

В основной части необходимо осветить те или иные стороны проблемы. Материал основной части рекомендуется излагать в форме параграфов. Вначале излагается теоретический материал: описываются рабочие термины, рассматриваются имеющиеся в научной литературе теоретические концепции, важные положения, аспекты. Затем приводятся фактические данные: наблюдения специалистов, наблюдения обучающегося. Хорошо, если удастся критически проанализировать и сопоставить теоретические и фактические данные.

В заключении формулируются выводы, дается оценка проведенного анализа, изученного материала.

Реферат оформляется на электронном носителе, шрифт TimesNewRoman, размер – 14 pt, поля по 2 см. с каждой стороны. Объем – 10-12 стр. Нумерация – по центру внизу. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке методом библиографического описания по ГОСТу. В случае использования материалов Интернет необходимо указывать электронные сайты.

В тексте реферата в случае использования цитат необходимо делать сноски с указанием библиографических данных и соответствующей страницы. Титульный лист оформляется в соответствии с образцами, предоставляемыми кафедрой.

3. Дискуссия (в режиме онлайн).

Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. В основе дискуссии – метод обсуждения и разрешения спорных вопросов. В отличие от обсуждения как обмена мнениями, дискуссией называют обсуждение-спор, столкновение точек зрения, позиций и т.д. Дискуссия – равноправное обсуждение обучающимися (под руководством и с учетом планирования преподавателем) вопросов, на которых нет единого ответа в ходе освоения материала изучаемой дисциплины. Результатом дискуссии может быть общее соглашение, лучшее понимание, новый взгляд на проблему, совместное решение. В онлайн режиме обучающимся предлагается обсудить заявленную тему, найти способы профессионального поведения в той или иной ситуации. Преподаватель выполняет функции ведущего дискуссии. Он оценивает: активность каждого участника; степень владения знаниями каждого участника; оригинальность предлагаемых идей, решений.

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

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин (модулей).

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОПВО, дисциплины);

2. Базы учебных заданий;

3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

Вопросы для подготовки к зачету:

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».

2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.

3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).

4. Стили речи и их характеристика.

5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.

6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.

7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.

8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.

9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.

10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.

11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».

12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.
13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.
14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.
15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
16. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика.
17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.
18. Публичная речь. Виды публичной речи.
19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.
20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.
22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.
24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

Формы самостоятельной работы по темам дисциплины:

1. Работа с учебной и справочной литературой.
1. Поиск информации в Интернете по заданной теме.
2. Изучение нормативно-правовых актов по изучаемой теме.
3. Подготовка доклада к обсуждению на семинарском занятии по рекомендованным источникам.

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

а) основная литература:

1. 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, 2022. — 171 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13964-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/496745>
2. *Абчук, В. А.* Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 249 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02141-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/491291>

3. Семенова, Л. М. Имиджмейкинг : учебник и практикум для вузов / Л. М. Семенова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 141 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11004-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/495294>

б) дополнительная литература:

4. Чуев, С. В. Политический менеджмент. Коммуникативные технологии : учебное пособие для вузов / С. В. Чуев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 244 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09615-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/492903>

5. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01757-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/490032>

6. Менеджмент : учебник для вузов / А. Л. Гапоненко [и др.] ; под общей редакцией А. Л. Гапоненко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 365 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14954-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/507881>

8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://www.iprbookshop.ru/52058> – электронная библиотечная система «IPRbooks», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. 121590 – Общее количество публикаций, 367 – Журналов ВАК, 681 – Всего журналов, 24185 – Учебных изданий (ФГОС ВО), 7849 – Научных изданий, 2085 – Аудиоизданий.

2. <https://urait.ru/> – электронная библиотечная система «Юрайт», доступ в on-line режим к большому числу наименований монографий, учебников, справочников, научных журналов, диссертаций и научных статей в различных областях знаний. Фонд ЭБС постоянно пополняется электронными версиями изданий российских издательств, а также произведениями отдельных авторов. Фонд электронной библиотеки составляет более 6000 учебников и учебных пособий.

3. www.e-executive.ru – обучающееся сообщество менеджеров. К участию в проекте привлечены лучшие отечественные и зарубежные компании и организации, признанные во всем мире эксперты, аналитики и консультанты. Информационные ресурсы сайта представляют стратегическую информацию для менеджеров-профессионалов.

4. <http://www.aup.ru> – бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и

документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

5. <http://ecsocman.hse.ru> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – это система тематических профессиональных сайтов, выполненных по сходному замыслу и работающих в единых стандартах обмена информацией.

6. <http://window.edu.ru> – бесплатная электронная библиотека «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» объединяет в единое информационное пространство электронные ресурсы свободного доступа для всех уровней образования в России. В разделе «Библиотека» представлено более 28 000 учебно-методических материалов.

7. <http://www.mevriz.ru/> – журнал «Менеджмент в России и за рубежом». Содержит материалы по теории, организации и экономике менеджмента, управлению персоналом, финансовому и отраслевому менеджменту, управлению международным бизнесом, управленческому консалтингу, новым технологиям менеджмента.

8. <http://www.reputationinstitute.com/> – Институт изучения репутации (ReputationInstitute), США.

9. <http://www.rjm.ru/> – научный журнал в области управления «Российский журнал менеджмента».

10. <http://www.garant.ru/> – Справочная правовая система «Гарант».

11. Подборка публикаций по экономике и финансам (статьи, рефераты, конспекты, переводы, тексты книг) – <http://www.finansy.ru>.

12. Официальный сайт Банка России (аналитические материалы) – <http://www.cbr.ru>.

13. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации. – [http:// www.gks.ru](http://www.gks.ru).

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

Информационные технологии охватывают все ресурсы, необходимые для управления информацией, особенно компьютеры, программное обеспечение и сети, необходимые для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации. Информационные технологии, используемые в учебном процессе: компьютерные сети, терминалы (компьютер, сотовые телефоны, телевизор), услуги (электронная почта, поисковые системы).

Реализация учебной дисциплины требует наличия компьютерного класса со следующим обеспечением:

- из расчёта 1 помещение на 1 (одну) группу обучаемых и 1 (один) преподаватель предоставляется помещение с рабочими местами, с компьютерами (Автоматизированные Рабочие Места, АРМ), объединёнными в локальную сеть (ЛВС);

- преподавателю предоставляется учётная запись с правами локального и сетевого администратора на всех АРМ;
- характеристики АРМ: ОС не ниже Windows XP SP3, IE 6.0; аппаратное обеспечение: не ниже IntelPentium III 1000 МГц, 512 Мб RAM, 80 Гб HDD, SVGA (1024x768x32), 100 Мбит EthernetAdapter;
- характеристики сети: 100 Мбит FastEthernet, наличие доступа в Интернет;
- проектор с возможностью подключения к разъему D-Sub и, желательно, DVI или возможность подключения Flash-накопителя;
- проекционный экран с белым проекционным полотном без крупных физических дефектов;
- ЛВС должна иметь высокоскоростное подключение к сети Internet.

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

Лекционные аудитории, аудитории для проведения практических занятий, оснащенные средствами для мультимедийных презентаций, цифровой аудио- и видео- фиксации, и воспроизведения информации, компьютерной техникой с лицензированным программным обеспечением, пакетами правовых и других прикладных программ по тематике дисциплины.

При проведении практических и лекционных занятий, а также при выполнении самостоятельной работы используются такие программные продукты, как Word, Excel, PowerPoint, InternetExplorer.

Для более углубленного изучения дисциплины и рассмотрения ее практических аспектов предусмотрено использование систем СПС «Гарант» и СПС «Консультант Плюс», что дает возможность своевременно отслеживать изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей коммерческую деятельность организаций.

Реализация программы учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета (аудитории). Оборудование учебного кабинета (аудитории) предполагает комплект специализированной мебели для:

- организации рабочего места преподавателя;
- организации рабочих мест обучающихся;
- рационального размещения и хранения средств обучения;
- организации использования аппаратуры.

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

- библиотечный фонд ЧУ ВО «ИГА»;
- компьютерный класс с выходом в Интернет;
- мультимедийное оборудование для чтения лекций-презентаций.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской. Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки. Для обучающихся с ограниченными возможно-

стями здоровья необходимы специальные условия для получения образования.

В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих.

2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь.

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации.

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

11. Программное обеспечение (комплект лицензионного программного обеспечения)

Для повышения качества подготовки и оценки полученных знаний часть практических занятий планируется проводить в компьютерном классе с использованием компонентов Microsoft Office 2007, 2008, 2010: Word, Excel, Access, PowerPoint, Visio, 1С: Предприятие.