ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

Кафедра государственного и муниципального управления

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.03.08 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) **Маркетинг и логистика в бизнесе**

(год начала подготовки – 2017)

Санкт-Петербург

2021

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикаторы компетенций (код и содержание) |
| ПК-4 | Способен документально оформлять решения в управлении операционной  (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений | ИПК-4.1 Оформляет решения в управлении  операционной (производственной) деятельности организаций  ИПК-4.2 Обеспечивает документооборот  при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель дисциплины**: 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 закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

**Задачи дисциплины**:

* сформировать представление о деловой коммуникации как разновидности коммуникативной деятельности в процессе человеческого общения;
* вооружить пониманием специфики организации и осуществления делового общения, его форм и разновидностей;
* развивать навыки коммуникативной практики при овладении различными формами деловой коммуникации на основе стимулирования творческого мышления в профессиональной сфере;
* способствовать формированию профессиональной коммуникативной компетентности;
* овладение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;
* формирование способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Дисциплина относится к вариативным дисциплинам базовой части программы бакалавриата.

Освоение дисциплины и сформированные при этом компетенции необходимы в последующей деятельности.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 7 зачетную единицу, 252

академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 90 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 30 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/60 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 126 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 36 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 252/7 | |

Очно-заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 102 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 50 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/52 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 114 | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 36 | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 252/7 | |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование блока (раздела) дисциплины |
| 1 | Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в  профессиональной сфере |
| 2 | Вербальные средства в деловой коммуникации |
| 3 | Коммуникативные барьеры в деловом общении |
| 4 | Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства  коммуникации |
| 5 | Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении |
| 6 | Деловое общение его виды и формы |
| 7 | Публичное выступление |
| 8 | Информация в деловом общении |
| 9 | Методы стимулирования критического и творческого мышления  специалистов в деловой сфере |
| 10 | Информационные кампании |

**4.2 Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 2. | Вербальные средства в деловой коммуникации | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 3. | Коммуникативные барьеры в деловом общении | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 4. | Невербальные средства в деловой коммуникации. Образные средства коммуникации | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 5. | Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 6 | Деловое общение его виды и формы | лекционное занятие | лекция-диалог |  |
| 7 | Публичное выступление | практическое занятие | работа по группам |  |
| 8 | Информация в деловом общении | практическое занятие | выполнение практического задания |  |
| 9 | Методы стимулирования критического и творческого мышления  специалистов в деловой сфере | практическое занятие | выполнение практического задания |  |
| 10 | Информационные кампании | практическое занятие | работа по группам |  |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

1. Этикет приветствия и представления.
2. Дипломатический этикет.
3. Невербальные средства в деловом общении.
4. Структура организации и стандарты поведения.
5. Имидж делового человека.
6. Вербальный имидж как важнейшая составляющая имиджа делового человека.
7. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера.
8. Социальные регуляторы делового поведения.
9. Проведение делового совещания.
10. Специфика взаимодействия начальника и подчиненного.
11. Конфликты в служебных отношениях.
12. Правила поведения в конфликте.
13. Психологические особенности управленческой деятельности.
14. Психология личности руководителя.
15. Психологические основы стиля руководства.
16. Психология профессиональной деятельности.
17. Нейролингвистика и психология переговоров.
18. Коммуникативные типы деловых партнеров.
19. Использование манипулятивных техник в деловом общении.
20. Эмоциональное насилие на работе.
21. Влияние на партнеров по бизнесу.
22. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации.
23. Распознание лжи при заключении сделок.
24. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
25. Деловое общение с мужчинами: психологические и коммуникативные особенности мужского поведения.
26. Деловое общение с женщинами: психологические и коммуникативные особенности женского поведения.
27. Критика в деловой коммуникации.
28. Комплименты в деловой коммуникации.
29. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
30. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу.
31. Национальный характер речевого этикета в деловом общении: Россия.
32. Церемонии и этикетные тексты.
33. Пресс-конференция как форма делового общения.
34. Деловое совещание как форма делового общения.
35. Торги как форма делового общения.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости:**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-10 | Устный опрос или Защита реферата |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | ЭБС  (адрес в сети Интернет) |
| 1 | Русский язык  и культура речи | Боженкова Р. К. | М.: Флинта:  Наука Место  издания | 2016 |  | [http://](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994)  [biblioclub.ru/](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994) |
| 2 | Культура речи и деловое общение:  учебное пособие | Фатеева И . М . | М.:  МИРБИС,  Директ-  Медиа | 2016 |  | [http://](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994)  [biblioclub.ru/](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994) |
| 3 | Психология  и этика делового  общения | Дорошенко В.Ю  .Зотова Л.И.  Лавриненко В.Н.  Островский Э.В.  Подвойская Л.Т. | М.: Юнити-  Дана | 2015 |  | [http://](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994)  [biblioclub.ru/](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994) |
| 4 | Риторика,  Или ораторское  искусство | Кузнецов И.Н. | М.: Юнити-  Дана | 2015 |  | [http://](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994)  [biblioclub.ru/](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572994) |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).