Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____ А.В. Бурмистров
«02» 04 2018 г

Р А Б О Ч А Я П Р О Г Р А М М А

По дисциплине: Б1. Б.12 Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности
Направление подготовки: 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль подготовки: Управление проектами
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная/заочная
Институт, факультет: ИУИ, ФППБА
Кафедра-разработчик рабочей программы: экономика
Курс, семестр: 2,3 / 1,2

	Часы очная*/заочная**	Зачетные единицы
Лекции	18/4	0,5/0,11
Практические занятия	18/8	0,5/0,22
Семинарские занятия		
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	36/56	1/1,55
Форма аттестации	Зачет/Зачет -/4	 -/0,11
Всего	72/72	2/2

*) 2016 года
**) 2017 года

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования №7 от 12.01.2016 по направлению 38.03.02 «Менеджмент» для профиля «Управление проектами» на основании учебного плана набора обучающихся 2016 (очная форма), 2017 года (заочная форма).

Примерная программа по дисциплине отсутствует.

Разработчик программы:
Доцент каф. экономики _____ Ф.Н. Шайхутдинова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики протокол от 27.06.2018 №9.

Зав. кафедрой, профессор _____ В.В. Авилова

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания методической комиссии ИУИ от 29.06.2018 №8.

Председатель комиссии, профессор _____ Зинурова Р.И.

УТВЕРЖДЕНО

Начальник УМЦ, доцент _____ Л.А Китаева.

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» являются:

а) формирование у студентов научного представления о роли деловой культуры, профессиональной этики и служебного этикета, и психологии деловых отношений в системе наук о человеке, о воздействии такого рода информации на выбор ценностных ориентации и моделей поведения в практическом труде;

б) на основе изучения этических, психологических, речевых, методологических особенностей деловой коммуникации обучение использованию полученных знаний в дальнейшей работе;

в) на основе изучения типологий конфликта освоение способов разрешения конфликтных ситуаций;

г) освоение основными речевыми приемами воздействия на аудиторию;

д) формирование практических навыков по ведению всех форм деловой коммуникации в условиях глобализации мировой экономики.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» относится к базовой части ООП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины бакалавр по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

Лидерство

Знания, полученные при изучении дисциплины «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» могут быть использованы при прохождении практик (учебной, производственной, преддипломной) и выполнении выпускных квалификационных работ по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

а) теоретические основы и ключевые понятия профессиональных коммуникаций в управленческой деятельности;

в) генезис и эволюцию этических норм;

г) профессиональную этику и служебный этикет сотрудника организации;

в) морально-правовые основы служебного поведения и профессиональной служебной деятельности;

д) этические правила служебного поведения и профессиональной служебной деятельности

Уметь:

а) эффективно реализовывать этические требования в своей профессиональной служебной деятельности;

б) использовать технологии формирования и развития профессиональной морали и служебного поведения в своей практической работе;

в) пользоваться методами управления нравственными отношениями в коллективе;

г) этически целесообразно и эффективно строить свою профессиональную деятельность;

д) понимать особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах;

е) ориентироваться в основных вербальных и невербальных способах деловой коммуникации.

Владеть:

а) теоретическими знаниями и практическими навыками современных методов и технологий делового взаимодействия, культурой и техникой речи, этикетными нормами и культурой поведения в бизнесе;

б) способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

в) способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

г) навыками осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

4.Структура и содержание дисциплины **«Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности»**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр *очная/**заочная	Виды учебной работы очная*/заочная** (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практические занятия)	Лабораторные работы	СРС	
1	Культура профессиональных коммуникаций	3/2	2/0,5	2/1		5/7	*Контрольная работа, реферат, доклад, тест*
2	Этика и этикет делового общения	3/2	2/0,5	2/1		4/7	
3	Виды и формы коммуникации	3/2	3/0,5	3/1		5/7	
4	Деловые переговоры	3/2	3/0,5	3/1		4/7	
5	Деловая корреспонденция: роль в деловом общении	3/2	2/0,5	2/1		4/7	
6	Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения	3/2	2/0,5	2/1		4/7	
7	Основные принципы делового этикета	3/2	2/0,5	2/1		4/7	
8	Национальные особенности деловых коммуникаций	3/2	2/0,5	2/1		6/7	
Форма аттестации							*Зачет*

*) 2016 года

**) 2017 года

5.Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций и используемых инновационных образовательных технологий.

№ п/п	Тема лекционного занятия	Часы */**	Краткое содержание	Формируемые компетенции

№ п/п	Тема лекционного занятия	Часы */**	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Культура профессиональных коммуникаций	2/0,5	Культура и поведение. Культурные нормы и их роль в культуре. Источники и механизмы изменений культуры. Культурная диффузия и ее современные контексты. Изменения культуры в эпоху глобализации Изменения культуры в эпоху глобализации. Значение культурных изменений для взаимодействия культур. Сущность процесса восприятия. Основные элементы процесса восприятия. Различия в восприятии культуры. Культура и язык. Культура и ценности.	ОК-4, ОК-5
2	Этика и этикет делового общения	2/0,5	Отличия и взаимосвязь понятий «этикет» и «этика». Деловая этика: понятие и цели. Уровни экономической ответственности. Уровни в системе регулирования деловой этики в организации. Главная этическая ценность, определяющая этикет в сфере межличностного общения. История возникновения этикета. Виды этикета: деловой, служебный. Корпоративная культура, фирменный стиль. Особенности и функции ритуалов. Сходство и различия ритуалов, церемониала, обычая и обряда. Особенность делового этикета в в зарубежных странах	ОК-4, ОК-5
3	Виды и формы коммуникации	3/0,5	Общение как социокультурное явление. Основные функции: целевая; коммуникативная; волюнтативная. Структурная модель деловой коммуникации. Вербальный, невербальный и паравербальный виды коммуникации. Специфика, формы, стили и контексты вербальной коммуникации. Особенности невербальной коммуникации. Основные формы невербальной коммуникации. Паравербальная коммуникация и ее основные компоненты.	ОК-4, ОК-5
4	Деловые переговоры	3/0,5	Ситуации проведения переговоров. Сущность переговорного процесса Ключевые элементы проведения переговоров. Подготовка к переговорам: место проведения переговоров; время проведения переговоров; формирование делегации; содержательная подготовка к переговорам. Правила поведения на переговорах. Технология ведения переговоров: Этапы подачи позиции. Типичные ошибки при ведении переговоров.	ОПК-4
5	Деловая корреспонденция: роль в деловом общении	2/0,5	Место и роль документов в управлении на современном этапе. Организационные формы делопроизводства. Правила и стиль написания делового письма. Понятие и значение делового письма. Виды делового письма.	ОПК-4
6	Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения	2/0,5	Причины возникновения коммуникативных конфликтов. Виды конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Барьеры взаимодействия Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры. Методы преодоления барьеров в общении	ОК-5
7	Основные принципы делового этикета	2/0,5	Заповеди делового этикета. Деловой протокол и этикет. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах. Имидж делового человека Формирование вербального имиджа. Бизнес- презентации. Самопрезентация. Публичная речь.	ОК-5
8	Национальные особенности деловых коммуникаций	2/0,5	Модели кросскультурного поведения в бизнесе. Национальные особенности ведения деловых переговоров в условиях глобального бизнеса. Национальные особенности и традиции делового этикета.	ОК-4

№ п/п	Тема лекционного занятия	Часы */**	Краткое содержание	Формируемые компетенции
			Бизнес протокол и этикет в глобальном масштабе.	

*) очная форма 2016 года
**) заочная форма 2017 года

6. Содержание практических занятий

Целью проведения практических занятий по дисциплине «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» является углубление полученных на лекциях знаний и получение практических навыков управленческой деятельности в рамках формируемых компетенций.

№ п/п	Тема практического занятия	Часы */**	Краткое содержание	Формируемые компетенции
1	Культура профессиональных коммуникаций	2/1	Если первое практическое занятие до первой лекции, то развернуто обсуждаются организационные вопросы: · Представление преподавателя и студентов · Разъяснение целей учебного курса · Объект, предмет и метод изучения · Структура, логика и содержание курса · Организация занятий, экзамены, тесты, упражнения, домашние задания Если первая практика после первой лекции, то на первой лекции старостам групп выдаются вопросы для обсуждения. Вопросы для обсуждения: Сущность и смысл культуры профессиональных коммуникаций. Содержание понятия общение Проблемы понимания в общении. Сущность процесса восприятия. Выполнение практических заданий. Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-4, ОК-5
2	Этика и этикет делового общения	2/1	Вопросы для обсуждения: Деловая этика: понятие и цели. Этикет как нормативность поведения личности. Отличия и взаимосвязь понятий «этикет» и «этика». Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-4, ОК-5
3	Виды и формы коммуникации	3/1	Вопросы для обсуждения: Структурная модель деловой коммуникации. Вербальный, невербальный и паравербальный виды коммуникации. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-4, ОК-5
4	Деловые переговоры	3/1	Вопросы для обсуждения: Сущность переговорного процесса. Ключевые элементы проведения переговоров. Содержательная подготовка к переговорам. Технология ведения переговоров. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	ОПК-4
5	Деловая корреспонденция: роль в деловом	2/1	Вопросы для обсуждения: Место и роль документов в управлении на современном этапе. Организационные формы делопроизводства. Правила и	ОПК-4

№ п/п	Тема практического занятия	Часы */**	Краткое содержание	Формируемые компетенции
	общении		стиль написания делового письма. Подготовить служебную записку, телефонограмму, деловое письмо. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	
6	Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения	2/1	Вопросы для обсуждения: Причины возникновения коммуникативных конфликтов. Виды конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-5
7	Основные принципы делового этикета	2/1	Вопросы для обсуждения: Заповеди делового этикета. Деловой протокол и этикет. Имидж делового человека Формирование вербального имиджа. Бизнес- презентации. Самопрезентация. Публичная речь. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-5
8	Национальные особенности деловых коммуникаций	2/1	Вопросы для обсуждения: Особенность делового этикета в в зарубежных странах Национальные особенности ведения деловых переговоров в условиях глобального бизнеса. Бизнес протокол и этикет в глобальном масштабе. Презентация особенности кросскультурного поведения в бизнесе. Выполнение практических заданий. Выполнение домашнего задания. Ответить на контрольные тесты по теме	ОК-4

*) очная форма 2016 года
**) заочная форма 2017 года

7. Содержание лабораторных занятий (если предусмотрено учебным планом)

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы */**	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Культура профессиональных коммуникаций	5/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОК-4, ОК-5
2	Этика и этикет делового общения	4/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОК-4, ОК-5
3	Виды и формы коммуникации	5/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет.	ОК-4, ОК-5

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы */**	Форма СРС	Формируемые компетенции
			Выполнение домашнего задания	
4	Деловые переговоры	4/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОПК-4
5	Деловая корреспонденция: роль в деловом общении	4/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОПК-4
6	Конфликты в деловых коммуникациях и барьеры общения	4/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОК-5
7	Основные принципы делового этикета	4/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОК-5
8	Национальные особенности деловых коммуникаций	6/7	Подготовка докладов по теме практического занятия. Углубленное изучение темы лекции по книгам, периодическим изданиям и материалам сети Интернет. Выполнение домашнего задания	ОК-4,

*) очная форма 2016 года
**) заочная форма 2017 года

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний.

Для оценки результатов освоения компетенций в рамках дисциплины **«Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности»** используется рейтинговая система оценки знаний, обучающихся на основании «Положения о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся и обеспечения качества учебного процесса».

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в положении о рейтинговой системе.

Оценочные средства для очной */заочной** формы обучения	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Доклад	1/1	14/14	20/20
Контрольная работа	5/1	30/24	50/50
Реферат	1/1	10/10	20/20
Ответы на тесты	1/1	6/12	10
Зачет		60/60	100/100

*) 2016 года
**) 2017 года

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11.Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз
1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с. ISBN 978-5-238-01337-4	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=872590 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ
2. Титова Л.Г Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с ISBN 978-5-238-00919-3	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=872589 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ
3. ПанковаО.В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Панкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: ISBN 978-5-9558-0301-2	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=397223 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ

11.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу

Основные источники информации	Кол-во экз
1.Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошевая И.П., Канке А.А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.: ISBN 978-5-8199-0374-2	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=518222 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ
2. Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.: ISBN 978-5-238-01050-2	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=882329 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ
3.Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие / Семенов А.К., Маслова Е.Л. - М.:Дашков и К, 2017. - 276 с. ISBN 978-5-394-02828-1	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=937397 Доступ из любой точки интернет после регистрации с IP адресов КНИТУ

11.3 Электронные источники информации

При изучении дисциплины «**Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности**»» использование электронных источников информации:

Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: http://ruslan.kstu.ru/

ЭБС «Znanium.com» –Режим доступа : http:// znanium.com.

Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.aup.ru/library/, свободный

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «КАЗАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» Учебно-научный информационный центр

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

1. eLIBRARY.RU – Режим доступа: www.elibrary.ru
2. ЭСМ (Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент») – Режим доступа: ecsocman.hse.ru.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины могут быть использованы мультимедийные средства.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого ПО, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины:

- MSOffice 2010-2016 Standard от 08.11.2016 № 16/2189/Б;
- Сублицензионный договор Microsoft DreamSpark от 28.07.2016 №Tr000098912 ПО, доступное по подписке DreamSpark.

13.Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- Лекции;
- Семинарские занятия, на которых обсуждаются основные проблемы мировой экономики, изложенные в лекционных и раздаточных материалах;
- Решения задач;
- Обсуждение рефератов и докладов;
- Письменные домашние работы.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме при изучении дисциплины «Профессиональные коммуникации в управленческой деятельности» составляет 12 часов для очной формы обучения и 4 часа для заочной формы обучения.

В качестве интерактивных форм обучения используются:

- групповые дискуссии;
- разбор конкретных ситуаций.