

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Железнов Лев Михайлович
Должность: ректор
Дата подписания: 15.11.2022 16:19:48
Уникальный программный код:
7f036de85c233e3414931410e48115я18e938f51

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России)

Центр дополнительного образования



Руководитель

УТВЕРЖДАЮ
С.В. Глушкова

15 / 10.11 / 2022 г

Рабочая программа
учебной дисциплины

«Деловые коммуникации»

для дополнительной программы профессиональной
переподготовки
«МЕНЕДЖМЕНТ И ЭКОНОМИКА»

Киров, 20 11

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Деловые коммуникации» заключается в том, что данный курс формирует базовые представления обучающихся об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений.

Цель: получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения.

Задачи учебной дисциплины:

- мотивация обучающихся на получение широкого круга знаний по вопросам деловых коммуникаций;
- знание целей, задач и методов профессиональной деятельности специалиста в области деловых коммуникаций;
- освоение новых форм коммуникационного пространства, отвечающих потребностям информационного общества;
- раскрытие собственных потенциальных возможностей в сфере деловых коммуникаций;
- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и реализовать их в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование навыков ведения деловых переговоров;
- приобретение практических навыков; освоение средств делового общения.

Компетенции обучающихся, приобретаемые, а также подлежащие совершенствованию в результате освоения дисциплины / модуля

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы принимать организационно-управленческие решения по выработке социально-экономического развития хозяйствующих субъектов (ПК-2).

знать: законодательство Российской Федерации в области экономики и менеджмента; типовые методики принятия управленческих решений в области экономики предприятия;

уметь: работать с нормативно-правовыми документами; принимать управленческие решения на основе оценки системы ключевых показателей деятельности предприятий различных форм собственности;

иметь навыки и (или) опыт деятельности: владеть способностью принимать управленческие решения на основе оценки системы ключевых показателей деятельности предприятий различных форм собственности.

1.2. Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Часов
Трудоемкость, всего	30
Аудиторные занятия, в том числе:	10
Лекции	6
Семинарские занятия	4
Самостоятельная работа	20

Тема 1. Коммуникации как связующие процесса управления.

Сущность деловых коммуникаций. Эффективная межличностная коммуникация. Внешние и внутренние коммуникации. Этапы коммуникации.

Тема 2. Вербальная коммуникация.

Виды слушания. Как стать идеальным бизнес-слушателем. Искусство деловой беседы. Функции деловой беседы. Язык деловой беседы.

Тема 3. Невербальная коммуникация.

Кинесика. Такесика. Просодика и экстралингвистика. Проксемика.

Тема 4. Психологические закономерности делового общения.

Темперамент: холерик, сангвиник. Флегматик, меланхолик. Типы характеров.

Тема 5. Имидж делового человека.

Сущность имиджа. Функции имиджа. Невербальный имидж. Стиль одежды.

Тема 6. Этика делового общения. Корпоративная культура.

Фундаментальная этическая концепция. Корпоративная культура. Типы корпоративной культуры. Корпоративные издания. Этический кодекс.

Тема 7. Публичные выступления, деловые переговоры, совещания.

Приемы публичного выступления. Техника публичного выступления. Переговоры. Техника переговоров. Деловое совещание.

1.3. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная литература

1. Степанян В.М. Деловые коммуникации в управлении: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 менеджмент профиль подготовки «менеджмент организации» / В. М. Степанян. - Волгоград: ВГАФК, 2015. - 70 с.

2. Щербакова И.В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата: учебное пособие / И.В. Щербакова, М.В. Тимашова. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2020. - 116 с.

3. Цупкиова Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка: учебное пособие / Е. В. Цупкиова. - Омск: СибАДИ, 2019. - 161 с.

Дополнительная литература

4. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова. - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с.

5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие / А. П. Панфилова. - СПб.: Знание, 2001. - 494 с.

6. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учеб. для бакалавров / В. А. Спивак ; С.-Петерб. гос. экон. ун-т. - Москва: Юрайт, 2014. – 459 с.

Ресурсы

Информационные справочные системы, Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)

1. Электронно-библиотечная система Университета.
2. Образовательный сайт Кировского ГМУ (<http://student.kirovgma.ru>).

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

При подготовке и проведении занятий преподавателю необходимо соблюдать следующие рекомендации:

– к каждому аудиторному занятию преподаватель готовит пакет дидактических материалов в электронном и/или текстовом варианте;

– аудиторные занятия сопровождает мультимедийными презентациями;

– аудиторные занятия проводит в интерактивном режиме, с использованием приемов современных образовательных технологий;

– в процессе обучения предлагает обучающимся задания для самостоятельной работы по углублению и расширению знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическому занятию преподавателю необходимо уточнить план его проведения, продумать формулировки и содержание учебных вопросов, выносимых на обсуждение, ознакомиться с новыми публикациями по теме занятия и составить список обязательной и дополнительной литературы по вопросам плана занятия. Оказывать методическую помощь обучающимся в подготовке докладов, планов и презентаций.

В ходе практического занятия во вступительном слове раскрыть теоретическую и практическую значимость темы занятия, определить порядок его проведения, время на обсуждение каждого учебного вопроса. Дать возможность выступить всем желающим. Целесообразно в ходе обсуждения учебных вопросов задавать выступающим и аудитории дополнительные и

уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и преподавателю. Для наглядности и закрепления изучаемого материала преподаватель может использовать модели, таблицы, схемы, карты, мультимедийные презентации, видеофильмы.

В заключительной части практического занятия следует подвести его итоги: дать объективную оценку выступлений каждого обучающегося и учебной группы в целом. Раскрыть положительные стороны и недостатки проведенного практического занятия. Ответить на вопросы обучающихся. Назвать тему очередного занятия.

Проводить групповые и индивидуальные консультации обучающихся, рекомендовать в помощь учебные и другие материалы, а также справочную литературу.

2.2. Методические указания для обучающихся

В процессе обучения обучающимся необходимо выяснить:

- цели и конечный результат обучения по программе;
- основные требования к уровню усвоения содержания программы;
- виды учебной работы.

Обучение осуществляется в соответствии с методическими указаниями, действующей программой, нормативно-правовыми документами и учебной литературой.

В процессе реализации программы необходимо посещать практические занятия с целью углубления и расширения знаний, для формирования и совершенствования умений и практических навыков, обеспечивающих качественное усвоение учебного материала.

При подготовке к практическим, семинарским занятиям, обучающимся рекомендуется использовать учебную и справочную литературу.

В процессе обучения осваивать рекомендованную литературу, самостоятельно находить книги, публикации и информационные материалы по изучаемым темам, использовать Интернет-сайты. Во время учебных занятий задавать преподавателям дополнительные вопросы.

Каждому обучающемуся необходимо быть готовым к контролю текущей успеваемости. Форму текущего контроля определяет преподаватель.

2.3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа включает изучение материала лекций, вебинаров, литературы, предоставляемых преподавателем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к зачету.

2.4. Контроль и оценка результатов обучения

Форма контроля – зачет по учебной дисциплине.

Оценочное средство – тест.

Материалы оценочного средства:

Примерный перечень заданий к зачету

1. Коммуникация – это:

- А) процесс передачи электронного сообщения в соответствии с организационным процессом управленческого решения;
- Б) процесс проведения делового совещания с подчиненными организации;
- В) процесс передачи информации, выступающий наряду с управленческими решениями связующим организационным процессом, так как принятое решение должно быть быстро доведено до всех адресатов, от которых зависит его реализация.

2. Коммуникации бывают:

- А) внутренние и внешние;
- Б) внутренние;
- В) внешние.

3. В процессе обмена информацией всегда участвуют:

- А) отправитель, сообщение и получатель;
- Б) отправитель, канал, сообщение и получатель;
- В) отправитель, канал и получатель.

4. К коммуникативным барьерам коммуникаций относят:

- А) некомпетентность, умение выражать свои мысли, хорошую технику речи, неумение слушать, «неконфликтный» характер человека и др.;
- Б) компетентность, неумение выражать свои мысли, плохую технику речи, умение слушать, «конфликтный» характер человека и др.;
- В) некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохую технику речи, неумение слушать, «конфликтный» характер человека и др.

5. Холерики – это люди:

- А) которые обладают высокой работоспособностью, инициативны при выполнении порученной им работы, замечательны в новом деле, но чаще всего игнорируют мнения окружающих;
- Б) которые готовятся к выполнению заданий всегда обстоятельно и включается в работу сравнительно долго, поэтому ему идеально подходит однообразная и монотонная работа, его необходимо поторапливать, но не упрекать в медлительности;
- В) которые надежны в работе, кроме монотонной и медлительной, целеустремлены, терпеливо добиваются своей цели, задания выполняют быстро и ритмично, не расстраиваясь из-за неудач и ошибок.

6. Сангвиники – это люди:

- А) которые готовятся к выполнению заданий всегда обстоятельно и включается в работу сравнительно долго, поэтому ему идеально подходит однообразная и монотонная работа, его необходимо поторапливать, но не упрекать в медлительности;

Б) которые надежны в работе, кроме монотонной и медлительной, целеустремлены, терпеливо добиваются своей цели, задания выполняют быстро и ритмично, не расстраиваясь из-за неудач и ошибок;

В) которые обладают высокой работоспособностью, инициативны при выполнении порученной им работы, замечательны в новом деле, но чаще всего игнорируют мнения окружающих.

7. Флегматики – это люди:

А) которые надежны в работе, кроме монотонной и медлительной, целеустремлены, терпеливо добиваются своей цели, задания выполняют быстро и ритмично, не расстраиваясь из-за неудач и ошибок;

Б) которые включается в работу медленно и ритм ее сохраняет недолго, потому что отвлекается в мыслях даже на незначительные внешние раздражители, из-за чего у них нередки ошибки;

В) которые готовятся к выполнению заданий всегда обстоятельно и включается в работу сравнительно долго, поэтому ему идеально подходит однообразная и монотонная работа, его необходимо поторапливать, но не упрекать в медлительности.

8. Меланхолики – это люди:

А) которые готовятся к выполнению заданий всегда обстоятельно и включается в работу сравнительно долго, поэтому ему идеально подходит однообразная и монотонная работа, его необходимо поторапливать, но не упрекать в медлительности;

Б) которые включается в работу медленно и ритм ее сохраняет недолго, потому что отвлекается в мыслях даже на незначительные внешние раздражители, из-за чего у них нередки ошибки;

В) которые надежны в работе, кроме монотонной и медлительной, целеустремлены, терпеливо добиваются своей цели, задания выполняют быстро и ритмично, не расстраиваясь из-за неудач и ошибок.

9. Значительные функции имиджа:

А) привлекательная и образовательная;

Б) симпатичная и доброжелательная;

В) ценностная и технологическая.

10. В этике делового общения утилитарный подход означает, что:

А) человек или группа людей имеют право на что-либо и имеют право на должное обращение;

Б) этическое поведение приносит наибольшую пользу, создает максимальный социальный результат для наибольшего числа людей, однако моральные качества работников, психологическое удовлетворение, ценности человеческой жизни не могут быть измерены с помощью такого подхода; кроме того, большинство может попираť права меньшинства;

В) действия являются нравственными, если они способствуют реализации долгосрочных индивидуальных интересов и целей человека.

11. В корпоративной культуре выделяют следующие основные аспекты:

- А) экономический, организационный, технический и рыночный;
- Б) экономический, управленческий, технологический и рыночный;
- В) правовой, управленческий, технический и социальный.

12. Деловое совещание – это:

- А) формирование благоприятного имиджа выступающего;
- Б) общепринятая форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения;
- В) когда деловой человек должен уметь обсуждать жизненно важные для своего дела проблемы, доказывать и убеждать, аргументированно отстаивать свою точку зрения и опровергать мнения своих оппонентов.

13. Деловой документ – это:

- А) основное средство осуществления кадровой работы организации;
- Б) основное средство общения руководителя с подчиненными;
- В) основное средство осуществления управленческой деятельности, фиксации и передачи информации.

14. Вербальные коммуникации – это:

- А) мимика, жесты, пластика;
- Б) энергетический импульс;
- В) устная и письменная речь.

15. Невербальные коммуникации – это:

- А) устная и письменная речь;
- Б) энергетический импульс;
- В) мимика, жесты, пластика;

Разработчик программы:

Ложкин В.В., преподаватель ЦДО

Колесова Ю.А., специалист по УМР ЦДО