



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджмента

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

\_\_\_\_\_ А. С. Лифшиц  
(подпись)

« 13 » сентября 20 18 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Профессиональные коммуникации**

Уровень высшего образования:	магистратура
Квалификация выпускника:	магистр
Направление подготовки:	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) образовательной программы:	Общий и стратегический менеджмент
Тип образовательной программы:	программа академической магистратуры

Иваново



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний и представлений о моральных принципах и нормах предпринимательской деятельности, деловом общении и корпоративном поведении, а также освоение навыков практического делового общения в будущей профессиональной деятельности.

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

Дисциплина «Профессиональные коммуникации» (Б1.В.ДВ.06.01) относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» учебного плана по программе магистратуры по направлению 38.04.02 Менеджмент (направленность Общий и стратегический менеджмент).

Она базируется на результатах на знаниях, умениях и навыках, полученных по программам бакалавриата.

Для успешного усвоения дисциплины студент должен:

### **Знать**

- сущность и значение информации в развитии современного общества;

### **Уметь:**

- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;

### **Владеть:**

- иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией;
- культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении следующих дисциплин: «Межкультурная коммуникация в профессиональном взаимодействии (на иностранном языке)», «Методология научных исследований»; «Стратегия и тактика развития персонала в организации», «Управление корпоративной культурой», прохождению учебной практики (практике по получению первичных профессиональных умений и навыков), производственной практике (научно-исследовательской работе (научно-исследовательский семинар)), производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)), а также производственной практики (преддипломной).

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

### **3.1. Компетенции, формированию которых способствует дисциплина**

При освоении дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

#### **а) общепрофессиональные:**

- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)

#### **б) профессиональные (ПК):**

- способностью представлять результаты проведенного исследования в виде научного отчета, статьи или доклада (ПК-7)

### **3.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с формируемыми компетенциями**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

#### **Знать:**

- теоретические основы деловых переговоров (ОПК-1);



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

- особенности документального оформления решений в управлении деятельностью организации (ОПК-1)
- особенности организации документооборота организации (ОПК-1).

**Уметь:**

- осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации (ПК-7).
- составлять и оформлять организационно-распорядительные и информационно-справочные документы (ОПК-1);

**Владеть:**

- основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации (ОПК-1);
- навыками структурно-смыслового анализа типовых научных текстов и компрессии текста (ПК-7);
- навыками оформления научной работы в соответствии с действующими нормативными документами (ПК-7);
- навыками устной научной речи, ведения дискуссий и полемики, в том числе при защите диссертации (ПК-7).

**4. Объем и содержание дисциплины**

Объем дисциплины составляет 1 зачетную единицу (36 академических часов).

**4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа**

Объем иной контактной работы и самостоятельной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) Дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в ак. часах, по очной и очно-заочной форме обучения)		Формы текущего контроля успеваемости (по очной и очно-заочной форме обучения)  Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия практического типа	
1.	Тема 1. Общение – важнейшая форма деятельности менеджера и один из важнейших навыков менеджера.	1	2	1 практ. занятие	Устный опрос Доклад
2.	Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации	1	-	4 практ. занятие	Устный опрос Доклад Ситуационные задания Контрольная работа
3.	Тема 3. Слушание в профессиональной коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации.	1	-	1 практ. занятие	Устный опрос Доклад
4.	Тема 4. Вопросы и ответы в профессиональной коммуникации. Критика и комплименты.	1	-	2 практ. занятие	Устный опрос Доклад
5.	Тема 5. Русский речевой этикет	1	-	2	Устный опрос



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

				практ. занятие	Доклад
6.	Тема 6. Виды деловых коммуникаций	1	2	2 практ. занятие	Устный опрос Доклад Контрольная работа
Итого за семестр			4	12	Зачет Задание по самостоятельной работе

#### 4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

##### **Тема 1. Общение – важнейшая форма деятельности менеджера и один из важнейших навыков менеджера**

Формы (косвенное, непосредственное) общения. Виды делового общения: Профессиональные беседы и переговоры, телефонные беседы, Профессиональные совещания, публичные выступления.

##### **Тема 2. Вербальные и невербальные коммуникации.**

Типы приема и передачи информации. Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Природа и типология невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в профессиональной коммуникации. Где сидеть за столом при общении. Организация пространственной среды в профессиональной коммуникации.

##### **Тема 3. Слушание в профессиональной коммуникации. Неискренность и обман в коммуникации. Барьеры в общении.**

Умение слушать. Трудности эффективного слушания: ошибки тех, кто слушает; внутренние помехи слушания; внешние помехи слушания. Три уровня слушания. Виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы эффективного слушания. Правила эффективной обратной связи. Сознательное и бессознательное в речевой коммуникации. Попытка обмануть как особый вид речевой коммуникации. Сигналы, выдающие неискренность и обман. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикация при неискренности. Вербальные сигналы, выдающие ложь. Барьеры в общении. Барьеры взаимодействия. Влияние типов личности на отношения партнеров. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Пути преодоления барьеров в общении.

##### **Тема 4. Вопросы и ответы в профессиональной коммуникации. Критика и комплименты.**

Вопросы в профессиональной коммуникации: функции, виды. Закрытые и открытые вопросы. Виды вопросов для переговоров и торгов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Критика как один из компонентов контактологии. Функции критики. Виды критики. Использование критики в профессиональной коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Комплимент как один из компонентов контактологии. Функции комплимента в деловом взаимодействии. Правила комплимента. Психологический механизм приема «приятные слова». Комплименты для делового взаимодействия.

##### **Тема 5. Русский речевой этикет.**

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

**Тема 6. Виды деловых коммуникаций.**

Профессиональные беседы и переговоры: сущность понятий, их отличия. Функции деловых бесед и переговоров. Этапы проведения деловых бесед: подготовительные мероприятия, начало беседы, информирование присутствующих, аргументирование выдвигаемых положений, завершение беседы. Сущность и характерные черты деловых переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, проведение, завершение переговоров, анализ итогов переговоров. Стратегии сотрудничества и соперничества. Аргументация. Принцип непринятия конфликтной роли. Условия эффективности переговоров. Телефонные беседы. Важнейшие требования к телефонной беседе: минимальная продолжительность при максимальной информативности. Структура телефонного разговора. Правила телефонного этикета. Профессиональные совещания. Назначение деловых совещаний. Виды совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Публичные выступления. Необходимость приобретения навыков публичного выступления. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

**5. Образовательные технологии**

С целью формирования и развития заявленных компетенций используются технологии смешанного обучения, которые включают традиционные образовательные технологии, технология интерактивного обучения, информационно-коммуникационную технологию.

В рамках традиционной образовательной технологии на занятиях используются следующие формы: лекция, самостоятельная работа обучающихся, консультирование преподавателем, контроль знаний.

В рамках технологии интерактивного обучения на занятиях применяются следующие формы: работа в группах, технология развития критического мышления, технология учебной дискуссии, решение ситуационных задач.

При чтении лекций используется диалоговая форма с использованием элементов практических занятий, постановкой и решением проблемных задач и т.д. В рамках лекционных занятий заслушиваются и обсуждаются подготовленные студентами доклады.

Информационно-коммуникационная технология реализуется с помощью ЭИОС «Мой университет».

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Организация самостоятельной работы студентов строится на основе изучения основной, дополнительной литературы, электронных ресурсов в соответствии с тематическим планированием дисциплины, а также подготовки к практическим занятиям, текущему и промежуточному контролю (таблица 4.1.).

Методические материалы для самостоятельной подготовки студентов приводятся в Приложении 1 к рабочей программе.

**7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Система контроля по дисциплине включает текущий (формы отражены в таблице 4.1) и промежуточный контроль по дисциплине (зачет).

Для текущего контроля проводятся устные опросы, оценивается задание по самостоятельной работе, а также решение ситуационных задач, контрольные работы по темам, включающие тестовые задания.

Всего по текущей работе студент может набрать 60 баллов, в том числе:



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

- ответы по устному опросу – 20 баллов;
- контрольная работа – 20 баллов;
- выполнение самостоятельной работы – 20 баллов;

Промежуточный контроль знаний студентов по дисциплине осуществляется путем проведения зачетной работы, которая включает два теоретических вопроса (40 баллов).

Итоговый балл формируется суммированием баллов за текущую работу в семестре и промежуточную аттестацию. Приведение суммарной балльной оценки производится следующим образом:

Оценка по 4-балльной шкале	Значение в баллах по 100-балльной шкале
Отлично	85-100
Хорошо	70-84
Удовлетворительно	52-69
Неудовлетворительно	51 балл и менее

Комплект типовых заданий и задач представлен в составе Приложения 2 «Фонд оценочных средств» по дисциплине «Профессиональные коммуникации».

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Основная литература:

1. Ильченко, С.В. Деловые и научные коммуникации : учебное пособие / С.В. Ильченко, Е.Я. Кивит, А.Б. Оришев ; Институт бизнеса и дизайна. - Москва : ООО «Сам Полиграфист», 2014. - 146 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=488283>

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск : Эль Контент, 2014. - 122 с. : табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

3. Кобякова, Т.И. Стилистика русского языка и культура речи (сфера профессиональной коммуникации) : учебное пособие / Т.И. Кобякова ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 204 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-580-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272456>

### Дополнительная литература:

1. Трофимова, О.В. Основы делового письма : учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. - 4-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 305 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-0930-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>

2. Лазарева, Э.А. Профессиональные коммуникации. Корпоративная область архитектурной деятельности: краткий курс. Ключевые слова, максимы, правила : учебное пособие / Э.А. Лазарева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уральская государственная архитектурно-художественная академия» (ФГБОУ ВПО «УралГАХА»). - Екатеринбург : Архитектон, 2013. - 186 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7408-0166-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436701>



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

3. Беляева, И.В. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие / И.В. Беляева, Е.Ю. Нестеренко, Т.И. Сорогина ; науч. ред. Е.Г. Соболева. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА : УрФУ, 2017. - 133 с. : ил. - Библиогр.: с. 126. - ISBN 978-5-9765-2616-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=482141>

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

1. Система электронной поддержки образовательного процесса «Мой университет» <https://uni.ivanovo.ac.ru>
2. Научная электронная библиотека Elibrary.ru URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (Свободный доступ).

**Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:**

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [//www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотека ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru>
3. Электронный каталог НБ ИвГУ <http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek>
4. СПС КонсультантПлюс URL: <http://www.consultant.ru/>.
5. Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru/>
6. База данных по теориям и моделям менеджмента [https://www.12manage.com/index\\_ru.html](https://www.12manage.com/index_ru.html)
7. Корпоративный менеджмент: финансы, бизнес-планы, управление компанией <https://www.cfin.ru>
8. Проверка и анализ российских юридических лиц и предпринимателей <https://www.rusprofile.ru/>
9. Русское общество по управлению рисками <http://rrms.ru/about/>
10. Информационно-управленческий «Портал «У»: электронная библиотека статей, учебников, пособий и монографий по менеджменту и экономике <https://port-u.ru>
11. Интернет-сообщество менеджеров России <https://www.e-xecutive.ru/management>
12. Федеральный образовательный портал по экономике, социологии, менеджменту <http://ecsocman.hse.ru/>
13. База данных с текстами ведущих европейских и американских периодических изданий <https://www.jstor.org/>
14. Глобальный издатель, связывающий исследования и практику бизнеса и управления <https://www.emerald.com/insight/>

**Программное обеспечение:** операционная система Microsoft Windows, Internet Explorer, Microsoft Defender, Adobe Acrobat Reader, КонсультантПлюс, Moodle.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;
- для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;
- для проведения групповых и индивидуальных консультаций с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения;



Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

---

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: демонстрационное оборудование, электронные пособия (презентации); аудио-визуальные пособия (аудиозаписи, видеоматериалы и т.п.), наглядные и печатные пособия.






Основная профессиональная образовательная программа  
38.04.02 Менеджмент  
(Общий и стратегический менеджмент)

**Автор рабочей программы дисциплины:** доцент кафедры менеджмента, кандидат экономических наук Попова Татьяна Константиновна, доцент кафедры менеджмента, кандидат экономических наук Савин Валентин Эдуардович

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента  
« 05 » мая 20 18 г., протокол № 11

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » сентября 20 19 г.  
Согласовано:  
Руководитель ОП  А. С. Лифшиц  
(подпись)

Программа обновлена  
протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.  
Согласовано:  
Руководитель ОП \_\_\_\_\_ А. С. Лифшиц  
(подпись)