



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
НЕКВАЛИФИРОВАННОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ИНФОРМАЦИЯ О СЕРТИФИКАТЕ

S/N: 23D16332

Владелец: Кулешин М.Г.

Должность: И.о. ректора

E-mail: kuleshin.mg@sspi.ru

Организация: ГБОУ ВО СГПИ

Дата подписания: 30.08.2023

Действителен: с 04.05.2023 до 04.05.2026

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ»

Кафедра дополнительного образования

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Н.И. Дзегутанова

протокол № 4

от 01.02.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Деловые коммуникации

(наименование учебной дисциплины)

**Направление(я) подготовки (специальность)**

Направление подготовки "Менеджмент", профиль "Менеджмент в образовании"

**Форма обучения** очно-заочная

**Срок освоения** 0 лет 10 месяцев

**Кафедра** дополнительного образования

**Год начала  
подготовки** 2023

Ставрополь, 2023 г.

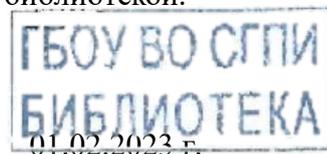
Программу составил(-и): К. психол. н., Доцент, Рукавишникова Елена Евгеньевна

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры дополнительного образования от 01.02.2023 г., протокол № 4 для исполнения в 2023-2024 учебном году.

Зав. кафедрой  Н.И. Дзегутанова

Рабочая программа дисциплины согласована с заведующим библиотекой.

Зав. библиотекой  Фролова Т.А.



## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является систематизация знаний в области теории и практики деловых коммуникаций, сформировать и развитие коммуникативных компетенций для использования эффективных приемов и форм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности и при осуществлении администрирования деятельности образовательной организации.

## 2. ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные задачи дисциплины:

- сформировать представления о социально-психологических закономерностях коммуникативной организации среды управления;
- освоить основные характеристики форм, средств и видов деловой коммуникации;
- способствовать освоению навыков деловой коммуникации;
- создать предпосылки для использования деловых коммуникаций при осуществлении администрирования деятельности образовательной организации.

## 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП: | 01

### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Лицензирование деятельности образовательной организации

Основы официально-делового письма

Основы экономики

Профессиональная этика

Система менеджмента качества образовательной организации

### 3.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Итоговая аттестация

Кадровая политика и кадровый аудит

Налоги и налогообложение организации

## 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Код и наименование компетенции**

**ПК-2 ПК-2 – способен осуществлять администрирование деятельности общеобразовательной организации Знать:**

**31. Законодательство Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, нормативные правовые акты муниципального района/городского округа в сфере общего образования.**

**32. Основы менеджмента в образовании.**

**36. Информационно-коммуникационные технологии, применяемые в управлении общеобразовательной организацией.**

**Уметь:**

**У1. Управлять образовательной организацией на основе сочетания принципов единоначалия и коллегиальности, формировать и поддерживать коллегиальные органы управления общеобразовательной организацией с привлечением представителей участников образовательных отношений.**

**У3. Осуществлять мониторинг, анализ, оценку и контроль эффективности и результативности деятельности общеобразовательной организации и принимать управленческие решения по коррекции ее деятельности.**

**У5. Использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии, применяемые в управлении общеобразовательной организацией. Владеть:**

**В3. Способами осуществления руководства административной, финансовой и хозяйственной деятельностью в соответствии с учредительными документами общеобразовательной организации.**

**В4. способами анализа и реализации кадровой политики, осуществление подбора и расстановки кадров в соответствии с уставом общеобразовательной организации.**

**В5. Способами формирования и поддержки организационной культуры общеобразовательной организации.**

**В7. Способами формирования и поддержки деловой коммуникации.**

**УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, для академического и профессионального взаимодействия Знать:**

**31. Методы установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия.**

**Уметь:**

**У1. Редактировать различные профессиональные тексты.**

**У2. Представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях.**

**У3. Аргументировано и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях.**

**Владеть:**

**В1. Способами выбирать стиль общения на государственном языке РФ в зависимости от цели и условий партнерства.**

**В2. Навыками адаптации речи, стиля общения к ситуациям взаимодействия. В3.**

**Коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>знать:</b>	<b>уметь:</b>	<b>владеть:</b>
Методы установления и развития профессиональных контактов в соответствии с потребностями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия;	Аргументировано и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях; использовать в профессиональной деятельности информационно-коммуникационные технологии,	Коммуникативными технологиями для профессионального взаимодействия; способами формирования и поддержки деловой коммуникации.

информационно-коммуникационные технологии, применяемые в управлении общеобразовательной организацией.	применяемые в управлении общеобразовательной организацией.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------

### 5. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 0 зачетные (-ых) единиц (-ы) (36), включая промежуточную аттестацию.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	Итого			
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп		
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
Контактная работа (Эк, Зч, ЗчО)	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	32	32	32	32
Сам. работа	4	4	4	4
Итого	36	36	36	36

### 6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) И ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Примечание
	Раздел 1. Коммуникации в системе менеджмента					
1.1	Коммуникации в системе менеджмента /Тема/	3	0			
1.2	Информационное обеспечение деловых коммуникаций. Классификация управленческой информации. Коммуникативная организация среды управления. Коммуникационный процесс и его структура. Особенности поведения и отношений людей в процессе коммуникативного взаимодействия в контексте понятия общения. Формы управленческих коммуникаций. Психологические основы восприятия, сохранения и переработки информации. Этапы обмена информацией в организации. /Лек/	3	2	УК-4 ПК-2		

1.3	1. Классификация управленческой информации. 2. Коммуникативная организация среды управления. 3. Коммуникационный процесс и его структура. 4. Формы управленческих коммуникаций. 5. Этапы обмена информацией в организации. /Пр/	3	2	УК-4 ПК -2		
1.4	1. Классификация управленческой информации. 2. Коммуникативная организация среды управления. 3. Коммуникационный процесс и его структура. 4. Формы управленческих коммуникаций. 5. Этапы обмена информацией в организации. /КПА/	3	6	УК-4 ПК -2		
1.5	Работа с информационными ресурсами: - для выполнения задания продуктивного характера, - по вопросам для обсуждения в форуме; - для подготовки к тестированию. /Ср/	3	1	УК-4 ПК -2		
	Раздел 2. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации					
2.1	Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации /Тема/	3	0			

2.2	Деловое общение как условие установления и развития отношений сотрудничества и партнерства. Типы общения и их характеристика. Функции и виды общения. Режим фазовых изменений в деловом общении. Этика делового общения. Деловое общение «сверху-вниз». Деловое общение «снизу-вверх». Деловое общение «по горизонтали». Специфика деловых коммуникаций. Традиционные и инновационные формы деловой коммуникации. Специфические виды деловой коммуникации. Основные коммуникативные барьеры в общении. /Лек/	3	2	УК-4 ПК -2		
2.3	1. Типы общения и их характеристика. 2. Функции и виды общения. 3. Режим фазовых изменений в деловом общении. 4. Специфика деловых коммуникаций. 5. Основные коммуникативные барьеры в общении. /Пр/	3	2	УК-4 ПК -2		
2.4	1. Типы общения и их характеристика. 2. Функции и виды общения. 3. Режим фазовых изменений в деловом общении. 4. Специфика деловых коммуникаций. 5. Основные коммуникативные барьеры в общении. /КПА/	3	6	УК-4 ПК -2		
2.5	Работа с информационными ресурсами: - для выполнения задания продуктивного характера, - по вопросам для обсуждения в форуме; - для подготовки к тестированию. /Ср/	3	2	УК-4 ПК -2		
	Раздел 3. Формы деловой коммуникации					
3.1	Формы деловой коммуникации /Тема/	3	0			

3.2	Коммуникации в организации. Особенности организационных коммуникаций. Формы деловых коммуникаций и их характеристика. Компетентностная структура личности специалиста как субъекта деловых коммуникаций. /Лек/	3	4	УК-4 ПК -2		
3.3	1. Коммуникации в организации. 2. Особенности организационных коммуникаций. 3. Формы деловых коммуникаций и их характеристика. 4. Компетентностная структура личности специалиста как субъекта деловых коммуникаций. /Пр/	3	4	УК-4 ПК -2		
3.4	1. Коммуникации в организации. 2. Особенности организационных коммуникаций. 3. Формы деловых коммуникаций и их характеристика. 4. Компетентностная структура личности специалиста как субъекта деловых коммуникаций. /КПА/	3	4	УК-4 ПК -2		
3.5	Работа с информационными ресурсами: - для выполнения задания продуктивного характера, - для подготовки к тестированию. /Ср/	3	1	УК-4 ПК -2		

Планы проведения учебных занятий отражены в оценочных материалах (Приложение 2.).

## 7. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль качества освоения учебного материала по дисциплине проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с «Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ГБОУ ВО СГПИ и его филиалах».

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений требованиям образовательной программы используются оценочные материалы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестаций (Приложение 2).

<b>Уровень сформированности компетенции</b>			
<b>не сформирована</b>	<b>сформирована частично</b>	<b>сформирована в целом</b>	<b>сформирована полностью</b>
<b>«Не зачтено»</b>	<b>«Зачтено»</b>		
<b>«Неудовлетворительно»</b>	<b>«Удовлетворительно»</b>	<b>«Хорошо»</b>	<b>«Отлично»</b>
<b>Описание критериев оценивания</b>			
<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- существенные пробелы в знаниях учебного материала;</li> <li>- допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий;</li> <li>- непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета;</li> <li>- отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины;</li> <li>- отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкая степень контактности.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания теоретического материала;</li> <li>- неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов;</li> <li>- неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы;</li> <li>- недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> <li>- умение без грубых ошибок решать практические задания.</li> </ul>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала;</li> <li>- твердые знания теоретического материала.</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития;</li> <li>- правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы;</li> <li>- умение решать практические задания, которые следует выполнить;</li> <li>- владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины;</li> </ul> <p>Возможны незначительные неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы.</p>	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;</li> <li>- полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий;</li> <li>- способность устанавливать и объяснять связь практики и теории;</li> <li>- логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора;</li> <li>- умение решать практические задания;</li> <li>- наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам;</li> <li>- свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</li> </ul>
<b>8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			

Учебно-методическое обеспечение дисциплины включает рабочую программу дисциплины, методические материалы, оценочные материалы.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся включает: учебники, учебные пособия, электронные образовательные ресурсы, методические материалы.

Самостоятельная работа обучающихся является формой организации образовательного процесса по дисциплине и включает следующие виды деятельности: поиск (подбор) и обзор научной и учебной литературы, электронных источников информации по изучаемой теме; работа с конспектом лекций, электронным учебником, со словарями и справочниками и др. источниками информации (конспектирование); составление плана и тезисов ответа; подготовка реферата; выполнение творческих заданий и проблемных ситу-аций; подготовка к коллоквиуму, собеседованию, практическим занятиям; подготовка к зачету и экзамену.

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### 9.1. Рекомендуемая литература

#### 9.1.1. Основная литература

Л.1.1	Лавриненко В. Н., Брега А. В., Брега Г. В., Кафтан В. В., Тимохин В. В., Чернышова Л. И. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 376 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/531733">https://urait.ru/bcode/531733</a>
Л.1.2	Львова А. С. Педагогические коммуникации: устное деловое общение педагога [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2022. - 185 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/494892">https://urait.ru/bcode/494892</a>
Л.1.3	Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]:учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 161 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/512058">https://urait.ru/bcode/512058</a>
Л.1.4	Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 319 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/531364">https://urait.ru/bcode/531364</a>
Л.1.5	Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 466 с – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/510845">https://urait.ru/bcode/510845</a>

#### 10.1 Интернет-ресурсы (базы данных, информационно-справочные системы и др.)

ЭБС «Лань»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	<a href="https://rusneb.ru">https://rusneb.ru</a>
ЭБС «Юрайт»	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>
ЭБС «Журнальный зал»: русский толстый журнал как эстетический феномен	<a href="https://magazines.gorky.media">https://magazines.gorky.media</a>
«Электронная библиотека ИМЛИ РАН»	<a href="http://biblio.imli.ru">http://biblio.imli.ru</a>
«Электронная библиотека ИРЛИ РАН» (Пушкинский Дом)	<a href="http://lib.pushkinskijdom.ru">http://lib.pushkinskijdom.ru</a>
Научный архив	<a href="https://научныйархив.рф">https://научныйархив.рф</a>
ЭБС «Педагогическая библиотека»	<a href="http://pedlib.ru">http://pedlib.ru</a>
ЭБС «Айбукс.ру»	<a href="https://www.ibooks.ru">https://www.ibooks.ru</a>
Научная электронная библиотека eLibrary.ru	<a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a>
ЭБС Буконлайн	<a href="https://bookonline.ru">https://bookonline.ru</a>
Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Государственная публичная научно-техническая библиотека России. Ресурсы открытого доступа	<a href="http://www.gpntb.ru/elektronnye-resursy-udalennogo-dostupa/1874-1024.html">http://www.gpntb.ru/elektronnye-resursy-udalennogo-dostupa/1874-1024.html</a>
Библиотека академии наук (БАН). Ресурсы открытого доступа	<a href="http://www.rasl.ru/e_resours/resursy_otkrytogo_dostupa.php">http://www.rasl.ru/e_resours/resursy_otkrytogo_dostupa.php</a>

<b>10.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>	
Университетская информационная система РОССИЯ	<a href="https://uisrussia.msu.ru">https://uisrussia.msu.ru</a>
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	<a href="http://window.edu.ru/catalog">http://window.edu.ru/catalog</a>
Словари и энциклопедии	<a href="https://dic.academic.ru">https://dic.academic.ru</a>
Педагогическая мастерская «Первое сентября»	<a href="https://fond.1sept.ru">https://fond.1sept.ru</a>
Сайт Единой коллекции цифровых образовательных ресурсов	<a href="http://school-collection.edu.ru">http://school-collection.edu.ru</a>
Национальная платформа «Открытое образование»	<a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a>
Портал «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»	<a href="http://school-collection.edu.ru">http://school-collection.edu.ru</a>
Российское образование. Федеральный портал	<a href="http://edu.ru">http://edu.ru</a>
Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования	<a href="http://fgosvo.ru">http://fgosvo.ru</a>
Единая цифровая коллекция первоисточников научных работ удостоверенного качества «Научный архив»	<a href="https://научныйархив.рф">https://научныйархив.рф</a>
Портал проекта «Современная цифровая образовательная среда в РФ»	<a href="https://online.edu.ru">https://online.edu.ru</a>
<b>10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Занятия, текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине проводятся в учебных аудиториях, укомплектованных типовой мебелью для обучающихся и преподавателя, техническими и мультимедийными средствами обучения, включенными в локальную сеть вуза и с доступом к информационным ресурсам сети Интернет.</p> <p>Рабочие места для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза.</p> <p>Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пакет программного обеспечения общего назначения Microsoft Office (MS Word, MS Microsoft Excel, MS PowerPoint).</li> <li>2. Adobe Acrobat Reader.</li> <li>3. Браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera и др.).</li> <li>4. Программа тестирования Айрен.</li> </ol>	