

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ

Кафедра государственного и муниципального администрирования

Рег. № ПИ.03-65

« 05 » 10 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. декана факультета экономики и управления

Волосский А.А.



ФГОС 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.07.02 Деловое и межличностное общение

Шифр и наименование дисциплины

09.03.03 Прикладная информатика

Код и наименование направления подготовки

Прикладная информатика

Направленность (профиль)

Курс: 4

Семестр: 7

Факультет экономики
и управления

очная

очная, заочная, очно-заочная

Объем дисциплины (модуля)

| Вид занятий | Объем занятий [зачетных ед./часов] | | | Семестр |
|--|---------------------------------------|---------|--------------|---------|
| | очная | заочная | очно-заочная | |
| Общая трудоемкость по учебному плану | 3/108 | | | 7 |
| В том числе, | | | | |
| Контактная работа | 38 | | | 7 |
| Занятия лекционного типа | 16 | | | |
| Занятия семинарского типа | 22 | | | |
| Самостоятельная работа, всего | 70 | | | |
| В том числе: | | | | |
| Курсовой проект / курсовая работа | | | | |
| Контрольная работа / реферат / РГР | Р | | | 7 |
| Форма контроля экзамен / зачет / зачет с оценкой | 3 | | | 7 |

Новосибирск 2022

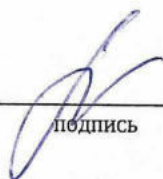
Рабочая программа составлена на основании требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом Минобрнауки России от 19.09.2017 № 922.

Программу разработала(и):

Доцент кафедры ГиМА,

канд. экон. наук

(должность)



подпись

А.В. Черепанов

ФИО

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Деловое и межличностное общение» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций (ПК-4, ПК-5):

Таблица 1. Связь результатов обучения с приобретаемыми компетенциями

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Запланированные результаты обучения |
|---|--|--|
| ПК-4. Способен использовать современные стандарты и методики управления работами по сопровождению ИС, автоматизирующих бизнес процессы. | ИПК-4.1. Планирует, организывает, проводит встречи, обсуждения и презентации, используя техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации в составе группы экспертов. | знать: техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации; уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; владеть: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. |
| ПК-5. Способен проводить адаптацию бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы. | ПК-5.1. Проводит согласование у заказчика модели бизнес-процессов, а также предлагаемых изменений и их утверждение | знать: основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки; уметь: проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование; владеть: навыками управления взаимоотношениями с заказчиками. |

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программ

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 Деловое и межличностное общение относится к дисциплинам по выбору части формируемой участниками образовательных отношений.

Данная дисциплина опирается на курсы дисциплин: «Введение в специальность», «Политология», «Философия», «История», «Основы государственного и муниципального управления», «Основы менеджмента», «Основы управления персоналом» и является основой для последующего изучения дисциплин: «Управление информационными ресурсами и контентом», «Проектирование информационных систем».

3. Содержание дисциплины (модуля)

Распределение часов по темам и видам занятий представляется в таблице 2.

Таблица 2. Очная форма

| № п/п | Наименование разделов и тем | Количество часов | | | | Формируе- мые компе- тенции |
|---|--|------------------|------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| | | Лекции (Л) | Вид занятия (ПЗ) | Самост. работа (СР) | Всего по теме | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | Семестр № 7 | | | | | |
| Раздел 1. Деловое и межличностное общение в информационном обеспечении бизнес-процессов | | | | | | |
| 1.1 | Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов | 2 | - | 4 | 6 | ПК-4, ПК-5 |
| 1.2 | Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | 2 | 2 | 4 | 8 | |
| 1.3 | Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в информационном обеспечении бизнес-процессов | 2 | 2 | 4 | 8 | |
| 1.4 | Искусство межличностного общения. Деловая переписка | 2 | 2 | 4 | 8 | |
| 1.5 | Навыки публичного выступления | 2 | 2 | 6 | 10 | |
| 1.6 | Деловое общение как часть бизнес-процессов | 2 | 2 | 4 | 8 | |
| 1.7 | Электронная коммуникация | 2 | 2 | 6 | 10 | |
| Раздел 2. Этические основы деловых коммуникаций в информационных системах при реализации бизнес-процессов | | | | | | |
| 2.1 | Этика делового общения | 2 | 2 | 4 | 8 | ПК-4, ПК-5 |
| 2.2 | Деловые переговоры: подготовка и проведение | - | 2 | 4 | 6 | |
| 2.3 | Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях | - | 2 | 4 | 6 | |
| 2.4 | Психологический климат в трудовом коллективе | - | 2 | 4 | 6 | |
| 2.5 | Проблемы межкультурной коммуникации | - | 2 | 4 | 6 | |
| | Реферат | | | 9 | 9 | |
| | Подготовка к зачету | | | 9 | 9 | |
| | Итого | 16 | 22 | 70 | 108 | |

Учебная деятельность состоит из лекций, практических занятий, самостоятельной работы, реферата.

3.1 Содержание отдельных разделов и тем

Раздел 1. Деловое и межличностное общение в информационном обеспечении бизнес-процессов

Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов.

Предмет, цели и задачи курса. Теория коммуникации, как междисциплинарная отрасль знаний. Деловое и межличностное общение. Понятие стейкхолдеров. Понятие бизнес-процессов. Основные и обеспечивающие процессы. Роль медиатора в урегулировании отношений между сторонами. Современные стандарты и методики управления работами по анализу предметной области и сопровождению информационных систем, автоматизирующих бизнес-процессы. Особенности деловых коммуникаций.

Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.

Теории коммуникации. Роль коммуникации в деловых процедурах организации. Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Определение понятий «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс». Модели коммуникации в бизнесе и их информационное обеспечение.

Стратегическая коммуникация в управлении организацией. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция. Информационные потери. Особенности межличностной перцепции. Виды социального взаимодействия. Кооперация, конкуренция, конфликт; социальная фасилитация, социальная ингибция, социальная лень.

Тема 1.3. Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в информационном обеспечении бизнес-процессов.

Критерии классификации видов коммуникаций. Виды и функции коммуникационных каналов. Виды общения. Роль личности партнера в разных видах общения. Проблема смысла в коммуникации. Коммуникационные барьеры процесса коммуникации. Теория конфликтов. Управление конфликтами. Планирование организации, проведение встреч, обсуждений и презентаций с использованием техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теории конфликтов и теории межличностной и групповой коммуникации при работе в составе группы экспертов для проведения анализа предметной области и реализации выбора решений в области бизнес-информатики

Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка.

Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Понятие «речевой этикет»: характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета: «ты» и «вы»; обращение к незнакомому человеку; обращение к

сослуживцам. Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление.

Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта. Деловая переписка. Виды, формы и особенности деловой переписки.

Тема 1.5. Навыки публичного выступления.

Ораторские приемы. Установление контакта с аудиторией. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. Типичные ошибки при публичном выступлении. Презентация решений в области бизнес-информатики.

Тема 1.6. Деловое общение как часть бизнес-процессов.

Виды вербального (устного и письменного) делового общения в управлении бизнес-процессами. Виды и средства делового общения: вербального (письменного и устного) и невербального (экстра- и паралингвистические, кинестетические, такестические, проксемика) в управлении бизнес-процессами. Особенности делового общения при согласовании у заказчика модели бизнес-процессов, а также предлагаемых изменений и их утверждение, а также в процессе адаптации бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы.

Тема 1.7. Электронная коммуникация.

Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Особенности электронной коммуникации. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации и бизнес-информатики. Технологии ведения переговоров по телефону. Создание мультимедийных презентаций. Типичные ошибки при создании мультимедийных презентаций.

Раздел 2. Этические основы деловых коммуникаций в информационных системах при реализации бизнес-процессов

Тема 2.1. Этика делового общения.

Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями и бизнес-партнерами. Модель организации деловой беседы. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

Кодекс делового общения при реализации бизнес-процессов и его основные принципы. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).

Тема 2.2. Деловые переговоры: подготовка и проведение.

Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров в различных бизнес-процессах при взаимодействии с различными стейкхолдерами.

Тема 2.3. Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях.

Манипулятивное общение. Роль манипулятивного общения в деловом взаимодействии. Приемы и методы борьбы с манипуляциями. Типичные черты манипулятора. Наиболее распространенные манипуляции, применяемые в различных бизнес-процессах, при взаимодействии со стейкхолдерами.

Тема 2.4. Психологический климат в трудовом коллективе.

Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль IT-специалистов в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения. Моббинг. Виды и причины моббинга. Ответственность руководителя за состояние социально-психологического климата в коллективе.

Тема 2.5. Проблемы межкультурной коммуникации.

Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Учет национальных особенностей межкультурной коммуникации при бизнес-взаимодействии в транснациональных корпорациях и при информационном сопровождении совместных бизнес-процессов с международными деловыми партнерами.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

4.1. Список основной литературы

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К, 2023. – 343 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. – 7-е изд., стер. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. – 488 с. (ЭБС «Инфра-М»)

4.2. Список дополнительной литературы

1. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И. С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1846447>
2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е.И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1819407>

4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Таблица 3. Перечень информационных ресурсов

| № п/п | Наименование | Адрес |
|-------|---|---|
| 1. | Справочно-правовая система «Консультант Плюс» | http://consultant.ru / |
| 2. | Кадровый портал КАДРОВИК.РУ | http://www.kadrovik.ru/ |
| 3. | Деловой мир - онлайн-проект | https://www.delovoyimir.biz.ru |
| 4. | Журнал Управление персоналом | http://www.top-personal.ru/magazines.html |

4.4. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) и самостоятельной работы

1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ и рефератов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ЭиУ; сост.: И.Э. Толстова, О.С. Ковалева, О.Г. Антошкина, О.В. Агафонова, А.К. Демьяненко. – Новосибирск, 2021.

2. Деловое и межличностное общение: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ЭиУ; сост. А.В. Черепанов - Новосибирск, 2021.

4.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, наглядных пособий

Таблица 4. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

| № п/п | Наименование | Тип лицензии или правообладатель |
|-------|---|----------------------------------|
| 1. | ALT Linux | ALT Linux |
| 2. | Libre Office (Writer; Calc; Impress; Draw; Math; Base.) | СПО |
| 3. | Microsoft Windows 10 | Microsoft |
| 4. | Microsoft Office Prof | Microsoft |
| 5. | Яндекс-Браузер, браузер Mozilla Fire Fox | Яндекс Mozilla Public License |
| 6. | Почтовый клиент Thunderbird | Mozilla Public License |
| 7. | Файловый менеджер Double Commande | Бесплатная |
| 8. | СПС КонсультантПлюс | 094/rdd |

Таблица 5. Перечень плакатов (по темам), карт, стендов, макетов, презентаций, фильмов и т.д.

| № п/п | Тип | Наименование | Примечание |
|-------|-------------|---|------------|
| 1. | Презентация | Лекция. Введение в основы теории коммуникации | 57 слайдов |
| 2. | Презентация | Лекция. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации | 42 слайда |
| 3. | Презентация | Лекция. Виды коммуникаций. Коммуникативные каналы | 53 слайда |
| 4. | Презентация | Лекция. Искусство межличностного общения. | 83 слайда |
| 5. | Презентация | Лекция. Навыки публичного выступления | 12 слайдов |
| 6. | Презентация | Лекция. Трансакционный анализ в деловом общении | 46 слайдов |
| 7. | Презентация | Лекция. Электронная коммуникация. | 70 слайдов |
| 8. | Презентация | Лекция.Этика делового общения. | 40 слайдов |
| 9. | Презентация | Лекция. Деловые переговоры | 18 слайдов |
| 10. | Презентация | Лекция. Манипулятивное общение, его роль в деловых коммуникациях | 51 слайд |
| 11. | Презентация | Лекция. Психологический климат в трудовом коллективе. Моббинг | 75 слайдов |
| 12. | Презентация | Лекция. Проблемы межкультурной коммуникации | 77 слайдов |

5. Описание материально-технической базы

Таблица 6. Перечень используемых помещений

| № аудитории | Тип аудитории | Перечень оборудования |
|-------------|---|--|
| А-003 | Лекционная аудитория: учебная аудитория для занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций. | Компьютер - 1 шт.; проектор BenQ MS616ST; экран проекционный 213x213; усилитель микрофона Audio Force M8; акустическая система - Quest MS 801W - 4 шт.; стационарный микрофон (на "гусиной шее"), микрофон с проводом; веб-камера с микрофоном; интерактивная доска 77" SMARTBORD 680; программное обеспечение (7-Zip 19.00 (x64), Adobe Acrobat Reader DC-Russian, AIMP, doPDF 7.3 printer, Excel, Master PDF Editor 3.6, Microsoft Edge); доска маркерная; доска ученическая; кафедра; тумба под аппаратуру; мебель учебная. |
| НК-432 | Учебная аудитория: аудитория для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. | Ноутбук; проектор; экран проекционный; доска ученическая; мебель учебная. |

6. Порядок аттестации студентов по дисциплине

Для аттестации студентов по дисциплине используется традиционная система контроля и оценки успеваемости обучающихся.

Форма аттестации – зачет.

7. Согласование рабочей программы

Соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «29» 09 2022 № 7

Рабочая программа обсуждена и утверждена

на заседании кафедры

протокол от «12» 09 2022 № 2

Заведующий кафедрой

(должность)



подпись

И.Э. Толстова

ФИО

Председатель учебно-методического
совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «25» 05 2023 № 5

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы):

нужное подчеркнуть

4

Председатель учебно-методического
совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО

Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от « » 20 №

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы):

нужное подчеркнуть

Председатель учебно-методического
совета (комиссии)

(должность)

подпись

ФИО