

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**

**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

Рег. № ПК.03-64

«05.10» 2022г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

И.о. декана факультета экономики и  
управления

Волосский А.А.

(фио.)



(подпись)

**ФГОС 2017 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.ДВ.07.01 Деловые коммуникации и управление конфликтами**

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	
<b>Общая трудоемкость по учебному плану</b>	3/108			7
В том числе,				
<b>Контактная работа</b>	38			7
Занятия лекционного типа	16			
Занятия семинарского типа	22			
<b>Самостоятельная работа, всего</b>	70			
<b>В том числе:</b>				
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 «Деловые коммуникации и управление конфликтами» 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.	<b>знать:</b> техники эффективных коммуникаций, в т. ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации; <b>уметь:</b> планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; <b>владеть:</b> 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.	<b>знать:</b> основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM);культуру речи;правила деловой переписки; <b>уметь:</b> проводить презентации;проводить интервьюирование и анкетирование; <b>владеть:</b> навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программ

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.01 Деловые коммуникации и управление конфликтами 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. Деловые коммуникации 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	Деловые коммуникации 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	Этика деловых переговоров: подготовка и проведение.	-	2	4	6	
2.3	Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.	-	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. Деловые коммуникации в информационном обеспечении бизнес-процессов**

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

Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации и управление конфликтами». Теория коммуникации, как междисциплинарная отрасль знаний. 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 организации.

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.

##### **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.

### **Тема 1.6. Деловые коммуникации как часть бизнес-процессов.**

Виды вербальных (устных и письменных) коммуникаций в управлении бизнес-процессами. Виды и средства делового коммуницирования: 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. 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.**

Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.

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

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).

Методы коммуникативно-управленческого влияния.

### **Тема 2.2. Этика деловых переговоров: 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. Этические принципы подготовки и проведения деловых переговоров. 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. Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.**

Понятие и виды конфликтов при реализации бизнес-процессов. Диагностика и прогнозирование конфликтов. Понятие профилактики, урегулирования и разрешения конфликтов в организации. Социально-психологическая деятельность по профилактике конфликтов. Диагностика стрессов в организации. Технологии, методы и приёмы разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов в организации. Роль IT-специалистов в профилактике конфликтов.

### **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»	<a href="http://consultant.ru/">http://consultant.ru /</a>
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	<a href="http://www.kadrovik.ru/">http://www.kadrovik.ru/</a>
3.	Деловой мир - онлайн-проект	<a href="https://www.delovoyimir.biz.ru">https://www.delovoyimir.biz.ru</a>
4.	Журнал Управление персоналом	<a href="http://www.top-personal.ru/magazines.html">http://www.top-personal.ru/magazines.html</a>
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	<a href="http://hr-portal.ru/rubric/kdp">http://hr-portal.ru/rubric/kdp</a>



#### **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. Деловые коммуникации и управление конфликтами: 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)



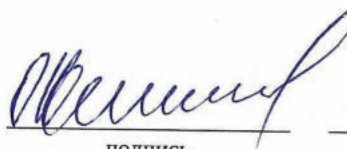
подпись

И.Э. Толстова

ФИО

Председатель учебно-методического  
совета (комиссии)

(должность)



подпись

О.Г. Антошкина

ФИО

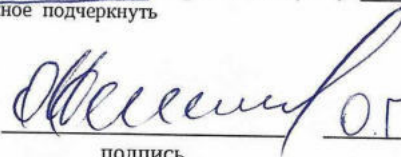
Рабочая программа обсуждена и соответствует учебному плану, утвержденному Ученым советом ФГБОУ ВО Новосибирского ГАУ, протокол от «25» 05 2023 № 5

Изменений не требуется/изменения внесены в раздел(-ы): 4

нужное подчеркнуть

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