

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»

Направление подготовки/специальность: 38.03.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Менеджмент предприятий и организаций

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины
ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Блок:	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы:	Вариативная
№ дисциплины по учебному плану:	Б1.В.11.02.02
Трудоемкость в зачетных единицах:	7 семестр - 4;
Часов (всего) по учебному плану:	144 часа
Лекции	7 семестр - 32 часа;
Практические занятия	7 семестр - 32 часа;
Лабораторные работы	не предусмотрено учебным планом
Консультации	проводится в рамках часов аудиторных занятий
Самостоятельная работа	7 семестр - 79,7 часа;
в том числе на КП/КР	не предусмотрено учебным планом
Иная контактная работа	проводится в рамках часов аудиторных занятий
включая: Проверочная работа Деловая игра	
Промежуточная аттестация:	
Зачет с оценкой	7 семестр - 0,3 часа;

Москва 2019

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Коробко М.О.
	Идентификатор	R22a1a9d4-KorobkoMO-fab3716e

(подпись)

М.О. Коробко

(расшифровка подписи)

Заведующий выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка подписи)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: состоит в изучении теоретических аспектов деловых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру, управление коммуникациями в профессиональной сфере для достижения продуктивной деятельности, а также в получении практических навыков и умений организации и проведения различных форм деловой коммуникации

Задачи дисциплины

- изучение теоретических и практических моделей коммуникации;
- освоение методических и организационных основ деловых коммуникаций;
- приобретение стратегий устных деловых и письменных деловых коммуникаций;
- усвоение требований делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении;
- формирование понятия эффективных деловых коммуникаций;
- овладение основными моделями управления коммуникациями.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** по дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
ПК-7 владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ		знать: - основы коммуникационной политики; - правила построения эффективных коммуникаций. уметь: - пользоваться манипулятивным воздействием; - выстраивать эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин основной профессиональной образовательной программе Менеджмент предприятий и организаций (далее – ОПОП), направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, уровень образования: высшее образование - бакалавриат.

Базируется на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

№ п/п	Разделы/темы дисциплины/формы промежуточной аттестации	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы										Содержание самостоятельной работы/ методические указания	
				Контактная работа							СР				
				Лек	Лаб	Пр	Консультация		ИКР		ПА	Работа в семестре	Подготовка к аттестации /контроль		
КПР	ГК	ИККП	ТК												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Введение в основы теории коммуникации	22	7	6	-	6	-	-	-	-	-	10	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Введение в основы теории коммуникации"	
1.1	Введение в основы теории коммуникации	11		3	-	3	-	-	-	-	-	5	-		
1.2	Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации	11		3	-	3	-	-	-	-	-	5	-		<u>Изучение материалов литературных источников:</u> [3], 24-65
2	Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании	34		9	-	9	-	-	-	-	-	-	16	-	<u>Самостоятельное изучение теоретического материала:</u> Изучение дополнительного материала по разделу "Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании" <u>Изучение материалов литературных источников:</u> [3], 103-143
2.1	Коммуникационный процесс на предприятии	11		3	-	3	-	-	-	-	-	5	-		
2.2	Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании	11		3	-	3	-	-	-	-	-	5	-		
2.3	Виды прагматической коммуникации в профессиональной деятельности	12		3	-	3	-	-	-	-	-	6	-		
3	Стратегии устных и	24	6	-	6	-	-	-	-	-	-	12	-	<u>Самостоятельное изучение</u>	

	письменных деловых коммуникаций												<i>теоретического материала:</i> Изучение дополнительного материала по разделу "Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций"
3.1	Стратегии устных деловых коммуникаций	12	3	-	3	-	-	-	-	-	6	-	<i>Изучение материалов литературных источников:</i>
3.2	Стратегии письменных деловых коммуникаций	12	3	-	3	-	-	-	-	-	6	-	[1], 200-243
4	Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики	46	11	-	11	-	-	-	-	-	24	-	<i>Самостоятельное изучение теоретического материала:</i> Изучение дополнительного материала по разделу "Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики"
4.1	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	12	3	-	3	-	-	-	-	-	6	-	<i>Изучение материалов литературных источников:</i> [2], 90-124
4.2	Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики	12	3	-	3	-	-	-	-	-	6	-	
4.3	Имидж делового человека	12	3	-	3	-	-	-	-	-	6	-	
4.4	Технологии самопрезентации	10	2	-	2	-	-	-	-	-	6	-	
	Зачет с оценкой	18.0	-	-	-	-	-	-	-	0.3	-	17.7	
	Всего за семестр	144.0	32	-	32	-	-	-	-	0.3	62	17.7	
	Итого за семестр	144.0	32	-	32	-	-	-	-	0.3	79.7		

Примечание: Лек – лекции; Лаб – лабораторные работы; Пр – практические занятия; КПр – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ГК- групповые консультации по разделам дисциплины; СР – самостоятельная работа студента; ИКР – иная контактная работа; ТК – текущий контроль; ПА – промежуточная аттестация

3.2 Краткое содержание разделов

1. Введение в основы теории коммуникации

1.1. Введение в основы теории коммуникации

Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации.

1.2. Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации

Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникаций. (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные модели коммуникации. Прикладные модели коммуникации.

2. Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании

2.1. Коммуникационный процесс на предприятии

Коммуникационный процесс и эффективность управления. Виды коммуникаций. Формальные коммуникации. Неформальные коммуникации. Деловое общение. Понятие функций и законов управленческого общения..

2.2. Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании

Теоретические основы организации коммуникационных процессов компании. Маркетинговые коммуникации: от традиции однонаправленного воздействия к синергетическому эффекту и интегрированности. Инструментарий коммуникационной деятельности.

2.3. Виды прагматической коммуникации в профессиональной деятельности

Виды деловых контактов. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры». Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.

3. Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций

3.1. Стратегии устных деловых коммуникаций

Особенности публичного выступления. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время

переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Культура речи делового человека.

3.2. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.

4. Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

4.1. Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения.

4.2. Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики

Роль коммуникаций в формировании репутации. Внутренние и внешние факторы влияния на целевые аудитории компании. Формирование корпоративной репутации: факторы влияния. Корпоративная коммуникация. Оценка эффективности. Совершенствование коммуникаций в организации.

4.3. Имидж делового человека

Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.

4.4. Технологии самопрезентации

Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности.

3.3. Темы практических занятий

1. Понятие и виды коммуникаций. Модели коммуникаций и их применение.;
2. Коммуникационная политика предприятия. Основы организации коммуникационных процессов в организации;

3. Виды прагматической коммуникации в практике управления. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией;
4. Особенности устных деловых коммуникаций. Выбор стратегии устной деловой коммуникации;
5. Особенности письменных деловых коммуникаций. Правила оформления деловых посланий;
6. Речевое поведение и факторы, влияющие на взаимопонимание коммуникантов;
7. Роль коммуникации в формировании репутации;
8. Имидж делового человека. Техники самопрезентации.

3.4. Темы лабораторных работ не предусмотрено

3.5 Консультации

3.6 Тематика курсовых проектов/курсовых работ Курсовой проект/ работа не предусмотрены

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)				Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	4	
Знать:						
правила построения эффективных коммуникаций	ПК-7(Компетенция)	+				Проверочная работа/Контрольный опрос № 1 (письменный) «Введение в основы теории коммуникации»
основы коммуникационной политики	ПК-7(Компетенция)			+		Проверочная работа/Контрольный опрос № 2 (письменный) «Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании»
Уметь:						
выстраивать эффективные коммуникации во внутренней и внешней среде организации	ПК-7(Компетенция)		+			Деловая игра/Контрольное задание № 1 «Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций»
пользоваться манипулятивным воздействием	ПК-7(Компетенция)				+	Деловая игра/Контрольное задание № 2 «Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики»

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ)

4.1. Текущий контроль успеваемости

7 семестр

Форма реализации: Письменная работа

1. Контрольный опрос № 1 (письменный) «Введение в основы теории коммуникации» (Проверочная работа)
2. Контрольный опрос № 2 (письменный) «Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании» (Проверочная работа)

Форма реализации: Устная форма

1. Контрольное задание № 1 «Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций» (Деловая игра)
2. Контрольное задание № 2 «Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики» (Деловая игра)

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2 Промежуточная аттестация по дисциплине

Зачет с оценкой (Семестр №7)

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Печатные и электронные издания:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров вузов по направлению 080200 "Менеджмент" квалификация (степень)"бакалавр" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева, Гос. ун-т управления (ГУУ) . – М. : Юрайт, 2014 . – 370 с. – (Бакалавр. Базовый курс) . - ISBN 978-5-9916-3189-1 .;
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации. Учебник и практикум для вузов : учебник для вузов по экономическим направлениям и специальностям, по направлению 080200 "Менеджмент" квалификация (степень) "бакалавр" / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева, Гос. ун-т управления (ГУУ) . – Москва : Юрайт, 2020 . – 370 с. – (Высшее образование) . - ISBN 978-5-534-00331-4 .;
3. Е. А. Науменко- "Деловые коммуникации", Издательство: "Тюменский государственный университет", Тюмень, 2016 - (281 с.)
<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567456>.

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

1. Office;
2. Windows;
3. Майнд Видеоконференции.

5.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. База данных **Web of Science** - <http://webofscience.com/>
2. База данных **Scopus** - <http://www.scopus.com>
3. Электронная библиотека МЭИ (ЭБ МЭИ) - <http://elib.mpei.ru/login.php>
4. Открытая университетская информационная система «РОССИЯ» - <https://uisrussia.msu.ru>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тип помещения	Номер аудитории, наименование	Оснащение
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий и текущего контроля	К-520, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения практических занятий, КР и КП	К-511, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	парта со скамьей, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Учебные аудитории для проведения промежуточной аттестации	К-509, Аудитория для проведения интерактивных занятий кафедры МЭП	кресло рабочее, парта со скамьей, стол преподавателя, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, компьютерная сеть с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, кондиционер, мел, маркер, стилус
Помещения для самостоятельной работы	К-522, Компьютерный класс ИВЦ	стол, стул, компьютерная сеть с выходом в Интернет, доска маркерная, компьютер персональный, кондиционер, телевизор
Помещения для консультирования	К-507, Учебная аудитория	парта со скамьей, стул, трибуна, вешалка для одежды, доска меловая, мультимедийный проектор, экран, кондиционер
	К-518, Кабинет сотрудников кафедры МЭП	кресло рабочее, рабочее место сотрудника, стол, стул, шкаф для документов, шкаф для одежды, тумба, компьютерная сеть с выходом в Интернет, колонки звуковые, доска маркерная, многофункциональный центр, ноутбук, компьютер персональный, принтер, кондиционер
Помещения для хранения оборудования и учебного инвентаря	К-521/2, Склад кафедры БИТ	шкаф, хозяйственный инвентарь, запасные комплектующие для оборудования

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности

(название дисциплины)

7 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Контрольный опрос № 1 (письменный) «Введение в основы теории коммуникации» (Проверочная работа)
- КМ-2 Контрольное задание № 1 «Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций» (Деловая игра)
- КМ-3 Контрольный опрос № 2 (письменный) «Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании» (Проверочная работа)
- КМ-4 Контрольное задание № 2 «Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики» (Деловая игра)

Вид промежуточной аттестации – Зачет с оценкой.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
		Неделя КМ:	4	8	12	15
1	Введение в основы теории коммуникации					
1.1	Введение в основы теории коммуникации		+			
1.2	Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации		+			
2	Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании					
2.1	Коммуникационный процесс на предприятии			+		
2.2	Основы организации коммуникационной политики и построения коммуникационной системы компании			+		
2.3	Виды прагматической коммуникации в профессиональной деятельности			+		
3	Стратегии устных и письменных деловых коммуникаций					
3.1	Стратегии устных деловых коммуникаций				+	
3.2	Стратегии письменных деловых коммуникаций				+	
4	Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики					
4.1	Деловая коммуникация как социокультурный механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением					+

4.2	Управление репутацией, как стратегический ресурс формирования сбалансированной коммуникационной политики				+
4.3	Имидж делового человека				+
4.4	Технологии самопрезентации				+
Вес КМ, %:		20	25	25	30