

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.05 Основы деловой коммуникации и конфликтология

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль)

27.03.02.32 Управление качеством в производственно-технологических  
системах

Форма обучения

очная

Год набора

2021

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ канд.техн.наук, Доцент, Гоголь Л.В.

\_\_\_\_\_ должность, инициалы, фамилия

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины развитие у студентов лич-ностных качеств, формирование и развитие системных знаний и професси-ональных компетенций при подготовке бакалавра в области деловых коммуникаций и конфликтологии

### 1.2 Задачи изучения дисциплины

Бакалавр по направлению подготовки 27.03.02 «Управление каче-ством» должен решать следующие профессиональные задачи:

- изучение основ и видов делового общения, теории и практики разре-шения конфликтных ситуаций;
- формирование умения осуществлять деловое общение, вести перего-воры, публично выступать и предупреждать конфликты в деловых отно-шениях;
- формирование навыков эффективного делового общения, умения ар-гументировать и убеждать, достигать согласия, вести переговоры, задавать и отвечать на вопросы, разрешение конфликтных ситуаций наиболее оп-тимальным способом в зависимости от ситуации.

### 1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
<b>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>	
ИД-1.УК-2: Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	<ul style="list-style-type: none"><li>- основные категории и понятия теории коммуникации</li><li>- цели проекта и совокупность задач, обес-печивающих ее достижение</li><li>- ставить цели проекта и совокупность за-дач, обеспечивающих ее достижение</li><li>- применять знания психологической сто-роны деловых коммуникаций в своей дея-тельности</li><li>- методами познания личности партнера по общению;</li><li>- навыками проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психоло-гической культуры;</li><li>- технологиями деловых коммуникаций, широким набором коммуникативных приемов и техникой установления кон-такта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, организации обратной связи с целью их эффективного</li></ul>

	использования в профессиональной деятельности
ИД-2.УК-2: Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способы решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</li> <li>- выбирать оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения</li> <li>- навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов</li> </ul>
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
ИД-1.УК-3: Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</li> <li>- психологические характеристики и типы субъектов коммуникативного процесса;</li> <li>- причины возникновения и виды конфликтов в процессе коммуникации, их конструктивные и деструктивные последствия;</li> <li>- определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;</li> <li>- организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и техно-логий делового партнерства и сотрудничества</li> <li>- навыками проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры;</li> <li>- знаниями психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловых коммуникациях</li> </ul>
ИД-2.УК-3: Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методы управления конфликтами и пути их разрешения</li> <li>- предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации;</li> <li>- навыками взаимодействия с другими членами команды для достижения поставленной задачи;</li> <li>- навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов</li> </ul>
<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	

ИД-1.УК-4: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	<ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и способы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</li> <li>вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.</li> <li>- навыками деловую коммуникацию в устной и</li> </ul>
	письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
ИД-2.УК-4: Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> <li>- документационные основы деловых коммуникаций.</li> <li>- вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.</li> <li>- навыками составления документов в деловых коммуникациях</li> </ul>
ИД-3.УК-4: Использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации</li> <li>использовать современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации</li> <li>навыками грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку в соцсетях, блогах и мессенджерах</li> </ul>

#### 1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: Дисциплина преподаётся на русском языке. Рабочая программа предусматривает проведение занятий как в очном режиме по традиционным технологиям, так и в удаленном с использованием ЭО и ДОТ. Адрес электронного обучающего курса по дисциплине: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=30333>.

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	е
		1
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>1,11 (40)</b>	
занятия лекционного типа	0,56 (20)	
практические занятия	0,56 (20)	
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,89 (104)</b>	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
<b>1. Модуль 1. Деловые коммуникации и конфликтология</b>									
	1. Тема № 1. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы	4							
	2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы			4					
	3.							22	
	4. Тема № 2. Личность как субъект деловых коммуникаций	4							
	5. Личность как субъект деловых коммуникаций			4					
	6.							14	
	7. Тема № 3. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	4							
	8. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации			4					
	9.							20	

10. Тема № 4. Формы деловых коммуникаций	4							
11. Формы деловых коммуникаций			4					
12.							26	
13. Тема № 5. Конфликты в деловых коммуникациях	4							
14. Тема № 5. Конфликты в деловых коммуникациях			4					
15.							22	
Всего	20		20				104	



#### **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

##### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Лавриненко В. Н., Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов (Москва: ЮНИТИ).
2. Чумиков А. Н. Переговоры - фасилитация - медиация: Учебное пособие для студентов вузов(Москва: Аспект Пресс).
3. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения: методическое пособие по ведению деловых переговоров(Санкт-Петербург: АСБ).

##### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Стандартный пакет программ Microsoft Office.

##### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Не предусмотрено

#### **5 Фонд оценочных средств**

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

#### **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Презентационный материал для изучения теоретического курса в виде слайдов Для демонстрации презентационного материала оборудована проектором аудитории Д5-27 и Г20-04 кафедры СМиУК и имеется еще один переносной комплект оргтехники для чтения лекций в других ауди-ториях.