

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет экономики и управления

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Лавров А.Ю.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.21.Деловые коммуникации

на 108 часа(ов), 3 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 38.03.02 – Менеджмент

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Финансовый менеджмент (для набора 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Цель курса «Деловые коммуникации» – сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества, а также дать понимание того, что культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию конструктивных деловых связей и партнерства между субъектами деловых отношений и взаимодействиям.

Задачи изучения дисциплины:

Задачи дисциплины:

- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля: способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части профессионального цикла. Данная дисциплина базируется на компетенциях, полученных на дисциплине «Документационное обеспечение управления».

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы), 108 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	54	54
лекционные (ЛК)	36	36
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	54	54

Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	7 семестр	
Общая трудоемкость		108
Аудиторные занятия, в т.ч.	22	22
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	14	14
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	86	86
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде;

ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).
-------	---

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1) методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; 2) особенности построения коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности; 3) основы делового общения и методы организации деловых коммуникаций; 4) особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения, электронных коммуникаций.
	Стандартный: 1) этические нормы деловых взаимоотношений; 2) структуру средств корпоративных коммуникаций; 3) функции, задачи, направления деятельности и способы воздействия на аудиторию.
	Эталонный: 1) отличия и специфику деловой коммуникации от других видов коммуникаций; 2) необходимость продуктивно преодолевать коммуникативные барьеры и управлять коммуникативным процессом; 3) социальную ответственность бизнеса и менеджмента, а также необходимость соблюдать действующее законодательство.
Уметь	Пороговый: 1) собирать, анализировать, адекватно воспринимать и обобщать информацию; 2) анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; 3) проводить диагностику и проектировать предложения по выстраиванию коммуникационной системы предприятия с целью организации его деятельности.

	Стандартный: 1) выбирать адекватные бизнес-процессы и средства коммуникации деловой ситуации; 2) применять полученные знания при решении не только учебных, но и реальных социальных и профессиональных задач.
	Эталонный: 1) осуществлять продуктивное деловое общение: публичное выступление, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; 2) организовывать и реализовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.
Владеть	Пороговый: 1) применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации; 2) влиянием на индивида, группу, команду, общественность.
	Стандартный: 1) составлением и оформлением аналитических, отчетных и экспертных материалов/документов.
	Эталонный: 1) культурой мышления, методологическим базисом изучаемой дисциплины, определением соотношений теории деловой коммуникации со смежными науками, применением на практике полученных знаний, самостоятельным расширением и углублением их.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.	12	4	2	0	6
2	2	Виды и формы делового общения.	12	4	2	0	6
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.	12	4	2	0	6
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.	12	4	2	0	6

5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.	12	4	2	0	6
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.	12	4	2	0	6
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.	12	4	2	0	6
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	12	4	2	0	6
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	12	4	2	0	6
Итого			108	36	18	0	54

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.	14	2	2	0	10
2	2	Виды и формы делового общения.	14	2	2	0	10
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.	14	2	2	0	10
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.	12	0	2	0	10
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.	12	0	2	0	10
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.	12	0	2	0	10
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.	12	0	2	0	10
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	10	0	0	0	10
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	8	2	0	0	6
Итого			108	8	14	0	86

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.
2	2	Виды и формы делового общения.
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.
2	2	Виды и формы делового общения.
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.

4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.
2	2	Виды и формы делового общения.
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.

7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.
2	2	Виды и формы делового общения.
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.	Конспект, подготовка сообщений и докладов
2	2	Виды и формы делового общения.	Составление тезисов
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.	Составление тезисов
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.	Конспект
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.	Составление тезисов
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.	Составление тезисов
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.	Составление тезисов
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	Анализ литературы
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	Анализ литературы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Коммуникации в организации. Сущность и содержание делового общения.	Конспект, подготовка сообщений и докладов
2	2	Виды и формы делового общения.	Составление тезисов
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.	Составление тезисов
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.	Конспект
5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.	Составление тезисов
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.	Составление тезисов

7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.	Составление тезисов
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	Анализ литературы
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	Анализ литературы

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	лекция	лекции с использованием презентаций	4
2	2	практика	учебная дискуссия	4
4	4	лекция	лекции с использованием презентаций	2
5	5	практика	учебная дискуссия, деловая игра	4
7	7	практика	круглый стол	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Алексина Т. А. Деловая этика: учебник / Т. А. Алексина - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 384 с.
2. Ратников В. П. Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров / В.П. Ратников - Отв. ред. - Москва: Издательство Юрайт, 2016. – 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8: 155.61.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации 2-е изд., пер. и доп.: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко – Москва: Научная школа: Российский государственный гуманитарный университет. – 2015. – 476 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/378DC398-7211-4498-89EA-C40088563C0D>
2. Колышкина Т.Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство 2-е изд., испр. и доп.: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т.Б. Колышкина, И.В. Шустина – Ярославль: Научная школа: Ярославский государственный педагогический университет имени К. Д. Ушинского, 2017 – 164 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М. Б., Румянцева И.А. - Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Дзялошинский И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун – Москва: Научная школа: Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», 2017. – 433 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Справочно-правовая система «Консультант плюс».

Справочно-правовая система «Гарант».

Федеральный портал малого и среднего предпринимательства: <http://smb.gov.ru/>

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения: Foxit Reader, АИБС "МераПро", ABBYY FineReader

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672039, Забайкальский край, г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49а номер 02-200

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет междисциплинарных курсов. Актовый зал

Комплект специальной учебной мебели, трибуна, доска маркерная (передвижная), кондиционер, рольставни, Материально техническое оснащение аудитории (не закрепленное за конкретной учебной аудиторией)

- комплект мобильного оборудования, который организован в виде мобильного передвижного многофункционального комплекса (устанавливается в аудитории по заявке преподавателя): ноутбук, мультимедийный проектор, экран и др.

672039, Забайкальский край, г. Чита, Ингодинский административный район, ул. Баргузинская, 49а номер 02-211

Компьютерный класс.

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций,

текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.

Лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности

Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Доска аудиторная маркерная, кондиционер, ПК-24 шт., жалюзи, решётка, вешалка

672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а

Номер 02-212

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Жалюзи - 1шт.

Стол двухтумбовый - 1шт.

Стол угловой - 1шт.

ПК - 1шт.

Кресло оператора - 2шт.
Стол компьютерный - 1шт.
Приставка к угловому столу - 1шт.
Приставка к столу - 2шт.
Принтер - 1шт.
Стул ИЗО - 1шт.
Кресло - 1шт.
Тумба для чайных принадлежностей - 1шт.
Холодильник - 1шт.
Шкаф книжный - 1шт.
Шкаф платяной – 1шт.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе - самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и практических рекомендаций в области деловых коммуникаций.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов).

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Методические рекомендации по подготовке к дискуссии

Дискуссия выступает важнейшим средством активизации познавательной деятельности. Как метод активного обучения дискуссия может использоваться как в рамках традиционных (развернутая беседа, система докладов и рефератов), так и новых форм практических занятий (анализ конкретных ситуаций, ролевая игра, круглый стол и т.д.).

Выделяется особая форма семинарского занятия – семинар-дискуссия. Различают следующие разновидности семинара-дискуссии:

1. По объему охватываемого материала:

- фрагментарные дискуссии («мини-дискуссии») (предназначенные для обсуждения какого-то конкретного вопроса и занимающие, как правило, определенную часть занятия);
- развернутые дискуссии (посвященные изучению раздела (темы) в целом, охватывающие одно или несколько занятий);

2. По реальности существования участников:

- реальные (предполагающие общение с реальными участниками);
- воображаемые (предполагающие общение с воображаемым оппонентом (инсценировка спора)).

Организация дискуссии предполагает последовательность определенных этапов:

- подготовка дискуссии;
- проведение дискуссии;
- анализ итогов дискуссии.

Самым важным этапом при этом является подготовка к дискуссии, т.к. все последующие этапы определяются именно качеством предварительной подготовки. Подготовка к дискуссии, как правило, включает следующие составляющие:

- определение темы дискуссии (тема может быть задана преподавателем, а также обсуждаться и выбираться в процессе изучения материала по критериям наличия противоречий, проблемно-ориентированного характера при высокой актуальности, научной и социальной значимости);
- определение предмета дискуссии (с тем, чтобы не потерять время на обсуждение второстепенных аспектов проблемы);
- определение задач дискуссии (для организации целенаправленности, разделения функций участников дискуссии, экономии времени).

Подготовка к дискуссии должна предполагать индивидуальные и групповые консультации, предназначенные для задания целенаправленности дискуссии, а также – для активизации самостоятельной работы студентов. При этом преподавателю необходимо избегать детального разъяснения содержания проблемы, т.к. в этом случае не о чем будет спорить, и дискуссия

будет сорвана. Задача преподавателя должна состоять в ненавязчивой помощи участникам будущей дискуссии в определении наличия противоречивых точек зрения на рассматриваемую проблему, порекомендовав изучить первоисточники и дополнительную литературу.

Необходимо подчеркнуть особую важность тщательной подготовки к дискуссии самого преподавателя, выступающего в качестве модератора. Цель такой подготовки состоит не только в том, чтобы обрести уверенность при обсуждении научной проблемы, но и в том, чтобы составить ясное представление о качестве подготовки участников дискуссии.

Студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу, номер варианта соответствует последней цифре в зачетной книжке студента.

Методика написания научного доклада

Подготовка научного доклада выступает в качестве одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов. Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Работа по подготовке доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых государственно-правовых явлений, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и что очень важно – заинтересовать аудиторию результатами своего исследования. Следовательно, подготовка научного доклада требует определенных навыков. Подготовка научного доклада включает несколько этапов работы: 1. Выбор темы научного доклада; 2. Подбор материалов; 3. Составление плана доклада. Работа над текстом; 4. Оформление материалов выступления; 5. Подготовка к выступлению.

Критерии оценки доклада:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления доклада стандартам.

Темы контрольных работ:

1. Способы вербального и невербального общения.
2. Национальные стили ведения переговоров: Европа и США.
3. Национальные стили ведения переговоров: страны Востока
4. Законы логики: понятие и применение в деловой речи.
5. Правила и типичные ошибки составления официально-деловых документов.
6. Психология публичного выступления.
7. Конфликты и пути их преодоления.
8. Манипуляции в деловых переговорах. Понятие, признаки, классификация. Способы борьбы с манипуляциями.

9. Стрессы и стрессовые ситуации в деловом общении.
10. Деловое общение в рабочей группе.

Разработчик/группа разработчиков: Александрова Ирина Александровна доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 01.09.2017 г. № 1)**