

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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.23.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 2016, 2017)

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», «Управление человеческими ресурсами».

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)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	36	36
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.	20	20
лекционные (ЛК)	8	8
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	12	12
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	88	88
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	2	4	0	6
2	2	Виды и формы делового общения.	12	2	4	0	6
3	3	Общие положения делового общения. Организация делового общения.	12	2	4	0	6
4	4	Этикет. Основы деловой этики. Культура телефонного общения.	12	2	4	0	6

5	5	Формы деловой коммуникации: переговоры, торги.	12	2	4	0	6
6	6	Деловые совещания и оценка деловых качеств подчиненных.	12	2	4	0	6
7	7	Формы деловой коммуникации: презентация, контактный телефонный разговор.	12	2	4	0	6
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	12	2	4	0	6
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	12	2	4	0	6
Итого			108	18	36	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.	10	0	0	0	10
8	8	Формы деловой коммуникации: дискуссия, деловая беседа.	10	0	0	0	10
9	9	Национальные особенности деловых коммуникаций.	10	2	0	0	8
Итого			108	8	12	0	88

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

6.1.2. Издания из ЭБС

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.
3. 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>
4. 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

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», 2016. – 433 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум / Жернакова М. Б., Румянцева И.А. - Москва: Издательство Юрайт, 2016. - 370.

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 "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

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.
672039, г. Чита, ул. Баргузинская, 49 а
номер 02-201

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации

Кабинет менеджмента

Комплект специальной учебной мебели, трибуна, доска маркерная, доска меловая, ноутбук, мультимедийный проектор, экран

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: Реутова Наталья Владимировна, доцент,
Александрова Ирина Александровна, доцент

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