

Приложение №3 «Рабочие программы дисциплин» к образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (бакалавриат)

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»

Утверждена:

Дата: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.

### 1. Цели дисциплины

Целью курса «Деловые коммуникации» является знакомство студентов с современными концепциями, методическими основами и практическими рекомендациями построения и ведения коммуникаций с общественностью.

Курс решает три основные задачи:

- знакомит студентов с важнейшими тенденциями развития мирового PR.
- обеспечивает знаниями о концепциях организации общественных связей за рубежом и в России, уяснить специфику российской ситуации.
- дает возможность студентам освоить некоторые методы и технологии связей с общественностью в бизнесе и в политике.

### 2. Перечень формируемых компетенций в процессе освоения дисциплины

По окончании освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными компетенциями (ОК):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6);

общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

### 3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина является элементом базовой части Блока 1 образовательной программы.

#### 4. Объем дисциплины

Показатели объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	6	6
Объем дисциплины в часах	216	216
Лекционные занятия	34	6
Лабораторные работы	-	-
Практические занятия	76	14
Самостоятельная работа студентов	94	187
Контроль	12	9

Формой текущего контроля и промежуточной аттестации являются:

- для очной формы обучения зачет в 3 семестре, экзамен в 4 семестре;
- для заочной формы обучения экзамен на 2 курсе.

#### Очная форма обучения

№	Темы (разделы) дисциплины	Лекционные занятия	Лабораторные работы	Практические занятия
1.	Основы теории коммуникаций	6	-	10
2.	Разновидности национального языка и функциональные стили речи	6	-	10
3.	Вербальные и невербальные средства коммуникации	6	-	10
4.	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	4	-	14
5.	Деловой этикет, формирование имиджа фирмы и делового человека	2	-	12
6.	Виды деловых контактов	6	-	10
7.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	4	-	10
<b>Итого</b>		<b>34</b>	<b>-</b>	<b>76</b>

#### Заочная форма обучения

№	Темы (разделы) дисциплины	Лекционные занятия	Лабораторные работы	Практические занятия
1.	Основы теории коммуникаций	2	-	2
2.	Разновидности национального языка и функциональные стили речи	-	-	2
3.	Вербальные и невербальные средства коммуникации	-	-	2
4.	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления	2	-	2

5.	Деловой этикет, формирование имиджа фирмы и делового человека	-	-	2
6.	Виды деловых контактов	2	-	2
7.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	-	-	2
<b>Итого</b>		<b>6</b>	<b>-</b>	<b>14</b>

### 5. Содержание программы учебной дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)	Коды компетенций
Тема 1	<b>Основы теории коммуникаций</b>	Понятие и функции коммуникации. Определения понятия «коммуникация». Функции общения. Коммуникационный процесс и его этапы. Виды деловых коммуникаций.	<b>ОК-4 ОК-5 ОК-6</b>
Тема 2	<b>Разновидности национального языка и функциональные стили речи</b>	Составляющие национального языка. Территориальные диалекты. Просторечие. Жаргон (или арго). Лексика (историзмы, архаизмы, интернационализмы, эгзоцизмы). Фразеология.	<b>ОК-4 ОК-5 ОК-6</b>
Тема 3	<b>Вербальные и невербальные средства коммуникации</b>	Особенности вербального общения. Требования к деловой речи. Невербальные средства общения. Кинесические средства общения. Типы невербальных коммуникаций. Просодика. Экстралингвистическая составляющая речи. Значение различных типов рукопожатий.	<b>ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4</b>
Тема 4	<b>Коммуникативные барьеры и пути их преодоления</b>	Понятия и разновидности коммуникативных барьеров. Классификация коммуникативных барьеров. Барьеры непонимания. Культурные барьеры. Организационные барьеры. Социальные барьеры. Физические барьеры. Пути преодоления	<b>ОК-4 ОК-5 ОК-6 ОПК-4</b>

		коммуникативных барьеров. Деструктивное общение и методы управления конфликтами.	
<b>Тема 5</b>	<b>Деловой этикет, формирование имиджа фирмы и делового человека</b>	Развитие и сущность понятия «имидж». Имидж делового человека. Внешний облик. Мужской деловой имидж. Женский деловой имидж. Тактика общения	<b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b>
<b>Тема 6</b>	<b>Виды деловых контактов</b>	Деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Телефонный разговор.	<b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОПК-4</b>
<b>Тема 7</b>	<b>Документационное обеспечение деловых коммуникаций</b>	Общая характеристика деловой документации. Деловое письмо и его виды. Основные требования к деловой корреспонденции.	<b>ОК-4</b> <b>ОК-5</b> <b>ОК-6</b> <b>ОПК-4</b>

## **6. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа предполагает изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, выполнение самостоятельных заданий, подготовку рефератов.

Контроль за выполнением самостоятельной работы ведется в ходе изучения курса преподавателем на практических занятиях, а также при проверке индивидуальных заданий и письменных работ.

### Темы самостоятельной работы

1. Понятие «стресс». Причины стресса в профессиональной деятельности.
2. Деловая коммуникация как средство повышения социального статуса.
3. Изучение индивидуальности человека по невербальному поведению.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Механизмы социального восприятия в адаптации трудовой деятельности.
6. Национальные особенности невербальной коммуникации.
7. Слагаемые эффективности речи делового человека.
8. Динамика развития в малой группе.
9. Явление «конформизма» в малой группе.
10. Служебный этикет.
11. Принципы и нормы нравственного поведения руководителей.

### Литература для самостоятельной работы обучающихся

- Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / . — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. — 92 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297.html>

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### ***Основная литература по дисциплине:***

- Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — 978-5-7410-1378-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

### ***Дополнительная литература по дисциплине:***

- Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е.В. Кузнецова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 180 с. — 978-5-906172-24-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

- Российская государственная библиотека. (<http://www.rsl.ru>)
- [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

## **9. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

- Open Office (бесплатная лицензия);
- Система «Гарант-Образование».

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

В процессе преподавания дисциплины используются следующие материально-технические средства:

- компьютер;
- маркерная доска;
- экран;
- проектор;
- колонки;
- наглядные пособия на флеш-носителе.

## 11. Фонд оценочных средств и описание показателей и критериев оценивания освоения материала дисциплины

Описание показателей и критериев оценивания освоения материала дисциплины:

Словесное выражение	Описание
Зачтено	Даны правильные ответы на более чем 50% вопросов приведены примеры, показано умение связать теорию с практикой.
Незачтено	Не дан ответ на 50% вопросов отсутствуют примеры. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа.

Критерии оценивания	Словесное выражение	Описание показателей
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания освоенного материала и сформированности компетенций:

Текущая аттестация студентов может проводиться лектором или преподавателем, ведущим занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос;
- тестирование;
- выполнение заданий на занятии;
- письменные домашние задания и т.д.;
- отдельно оцениваются личностные качества студента.

Конкретные формы и периодичность проведения текущей аттестации определяются преподавателем.

Типовые контрольные задания или иные материалы характеризующие формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Типовые вопросы к экзамену:

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.

38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.