

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Оренбургский государственный университет»
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
по учебно-методической
работе  Н.И. Тришкина
«30» августа 2017 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.В.ДВ.2.1 Деловые коммуникации»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки)

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Год начала реализации программы (набора)

2015, 2016, 2017

г. Орск 2017

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.2.1 Деловые коммуникации» /сост. Л.В. Пасечникова.
– Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2017. – 10 с.**

Рабочая программа предназначена студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

© Пасечникова Л.В., 2017
© Орский гуманитарно-
технологический институт
(филиал) ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является получение теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций и делового общения.

Задачи:

- овладение знаниями и умениями в области деловых коммуникаций и их реализация в процессе общения и взаимодействия с другими людьми;
- формирование навыков ведения деловых переговоров;
- умение подготовить и провести публичное выступление;
- освоение средств делового общения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют.*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют.*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: – основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; Уметь: – анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; Владеть: – навыками деловых коммуникаций.	ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
Знать: – основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; Уметь: – анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; Владеть: – навыками деловых коммуникаций.	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Знать: – методы эффективного проведения деловых переговоров, совещаний; структуру конфликта и основные пути его разрешения; Уметь: – эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений; Владеть: – обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения.	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Знать: – вербальные и невербальные средства коммуникации; правила и способы взаимодействия для успешной коммуникации; Уметь: – организовывать и проводить деловые совещания; Владеть:	ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
– обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения.	культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
<p>Знать:</p> <p>– основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;</p> <p>– основные информационные источники, необходимые для организации профессиональной деятельности, современные требования, предъявляемые к информации.</p> <p>Уметь:</p> <p>– использовать отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор.</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками работы с источниками информации и средствами коммуникации, навыками сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в профессиональной деятельности.</p>	ПК-7 способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и /или аналитический отчет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов).

а) очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	35,25	35,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	72,75	72,75
- <i>написание реферата (Р);</i>	9,75	9,75
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>	22	22
- <i>подготовка к практическим занятиям;</i>	32	32
- <i>подготовка к коллоквиумам;</i>		
- <i>подготовка к рубежному контролю и т.п.)</i>	9	9
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Управление стилями и методами социально-психологического воздействия, средствами общения в процессе деловой коммуникации	36	6	4		26
2	Управление деловым общением в зависимости от его формы	36	6	6		24
3	Положительная мотивация собеседника в деловом общении	36	6	6		24
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

б) заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	6 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	13,25	13,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	94,75	94,75
- написание реферата (Р);	9,75	9,75
- самостоятельное изучение разделов;	24	24
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	49	49
- подготовка к практическим занятиям;	12	12
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Управление стилями и методами социально-психологического воздействия, средствами общения в процессе деловой коммуникации	36	2	2		32
2	Управление деловым общением в зависимости от его формы	36	2	2		32
3	Положительная мотивация собеседника в деловом общении	36	2	2		32
	Итого:	108	6	6		96
	Всего:	108	6	6		96

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Управление стилями и методами социально-психологического воздействия, средствами общения в процессе деловой коммуникации

Система коммуникации в организации. Управление обратной связью в процессе коммуникации. Специфика делового общения.

Социально-психологические роли участников коммуникационного процесса. Управление стилями и методами социально-психологического воздействия. Стили делового общения и методы социально-психологического воздействия.

Эффективность делового общения. Правила эффективной аргументации.

Управление средствами общения. Невербальные средства общения. Значение мимических сигналов. «Язык тела» - жесты и позы (пантомимика). Пространственно-временные характеристики общения.

Раздел 2 Управление деловым общением в зависимости от его формы

Управление деловым общением в ходе деловой беседы; общения по телефону; деловой переписки. Специфика и динамика деловой беседы. Важность подготовительного и заключительного этапов деловой беседы.

Специфика делового общения по телефону. Этикет телефонного общения. Требования, предъявляемые к деловой переписке.

Управление деловым общением при подготовке и проведении переговоров; производственного совещания; публичного выступления.

Деловые переговоры. Правила разработки сценария переговоров. Этапы переговорного процесса. «Жесткие переговоры» и рычаги влияния. Противодействие неконструктивному поведению. Работа с возражениями, источники возражений. Правила эффективной аргументации, убеждение при сопротивлении партнера.

Подготовка и эффективное проведение производственного совещания.

Публичное выступление как форма делового общения.

Раздел 3 Положительная мотивация собеседника в деловом общении

Формирование положительного эмоционального фона в общении. Мотивации собеседника как активизация его позитивных внутренних побудительных сил. Похвала. Лесть. Compliment. Скрытый комплимент. Формы «мгновенных» поощряющих воздействий.

Критика в деловых отношениях – этические аспекты, технология высказывания критики. Техника «Я-высказывания».

Учет индивидуальных особенностей партнера по деловому общению (темперамент; сенсорные предпочтения). Технология подстройки к собеседнику (НЛП) как синхронизация партнеров по общению. Характеристики типов темперамента. Учет индивидуальных особенностей партнера по деловому общению (типология ОПАЗ).

4.3 Практические занятия (семинары)

а) очная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Система коммуникации в организации. Стили и методы социально-психологического воздействия	2
2	1	Средства общения	2
3	2	Деловое общение в ходе деловой беседы; общение по телефону; деловая переписка	2
4	2	Деловое общение при подготовке и проведении переговоров; производственного совещания; публичного выступления	2
5	2	Противодействие неконструктивному поведению	2
6	3	Формирование положительного эмоционального фона в общении	2
7	3	Критика в деловых отношениях – этические аспекты, технология высказывания критики	2
8	3	Учет индивидуальных особенностей партнера по деловому общению	2
		Итого:	16

б) заочная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Стили и методы социально-психологического воздействия, средства общения в процессе деловой коммуникации	2
2	2	Деловое общение в зависимости от его формы	2
3	3	Положительная мотивация собеседника в деловом общении	2
		Итого:	6

4.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

а) заочная форма обучения

№ раздела	Наименование разделов и тем для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	Социально-психологические роли участников коммуникационного процесса. Управление стилями и методами социально-психологического воздействия. Стили делового общения и методы социально-психологического воздействия. Эффективность делового общения. Правила эффективной аргументации.	8
2	Деловые переговоры. Правила разработки сценария переговоров. Этапы переговорного процесса. «Жесткие переговоры» и рычаги влияния. Противодействие неконструктивному поведению. Работа с возражениями, источники возражений. Правила эффективной аргументации, убеждение при сопротивлении партнера. Подготовка и эффективное проведение производственного совещания. Публичное выступление как форма делового общения.	8
3	Критика в деловых отношениях – этические аспекты, технология высказывания критики. Техника «Я-высказывания». Учет индивидуальных особенностей партнера по деловому общению (темперамент; сенсорные предпочтения). Технология подстройки к собеседнику (НЛП) как синхронизация партнеров по общению. Характеристики типов темперамента. Учет индивидуальных особенностей партнера по деловому общению (типология ОПАЗ)	8
	Итого:	24

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Пап-кова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с. ISBN 978-5-9558-0301-2 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

2. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. И. Кривокора – Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>

5.2 Дополнительная литература

1. Горфинкель, В. Я. Коммуникации и корпоративное управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Я. Горфинкель, В. С. Торопцов, В. А. Швандар. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 129 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552)

2. Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие / И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – Москва : Дашков и Ко, 2015. – 196 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229283](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229283)

3. Марусева, И. В. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах: (подготовка к экзамену) [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / И. В. Марусева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 214 с. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547)

4. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев ; ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет». - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь : Агрус, 2013. - 368 с. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468)

5.3 Периодические издания

1. Проблемы теории и практики управления (Россия).
2. Российский журнал менеджмента (Россия).

5.4 Интернет-ресурсы

5.4.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека Гумер - <https://www.gumer.info/>
2. ГАРАНТ – <http://www.garant.ru/>
3. КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

5.4.2. Тематические профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека управления – <https://www.cfin.ru/>
2. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент. – <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Менеджмент и организация управления – http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.2
4. Консалтер.ру – <http://www.konsalter.ru/biblioteka/>

5.4.3. Электронные библиотечные системы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС Znanium.com – <https://znanium.com/>

5.4.4. Дополнительные Интернет-ресурсы

Библиотека успешного бизнесмена [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.club-energy.ru/c.php>.

Делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://workingpapers.ru>.

Райкова Е.В. Проблемы деловой коммуникации в организации [Электронный ресурс] // Журнал «Научный вестник УрАГС». – Режим доступа: <http://vestnik.uara.ru/issue/2008/04/13/>.

Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Электронное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m96/>.

Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык для всех» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gramota.ru>.

Стиль документа [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://doc-style.ru>.

Стратегия письменных коммуникаций: как составлять деловые письма, отчеты и другие документы // Дистанционный консалтинг. Поддержка малого бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html>.

Учебный центр – Корпоративное обучение [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.classs.ru>.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Enrollment for Education Solutions (EES) по государственному контракту № 2К/17 от 02.06.2017 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, http://www.opera.com/ru/terms

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/
	Google Chrome	Бесплатное ПО, http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	QuickTime Player	Бесплатное ПО, https://www.apple.com/legal/sla/
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html
Информационно-правовая система	ГАРАНТ	Комплект для образовательных учреждений по договору № 2117/2-20/17 от 01.01.2017 г., сетевой доступ
	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (ауд. № 1-318, № 2-311, № 4-307).

Наименование помещения	Материально-техническое обеспечение
Учебные аудитории: - для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа; - для групповых и индивидуальных консультаций; - для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, классная доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран, ноутбук с выходом в сеть «Интернет»)
Компьютерный класс	Учебная мебель, компьютеры (9) с выходом в сеть «Интернет», проектор, экран, лицензионное программное обеспечение
Помещения для самостоятельной работы обучающихся, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Учебная мебель, компьютеры (3) с выходом в сеть «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, программное обеспечение

Для проведения занятий лекционного типа используются следующие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия:

- презентации к курсу лекций.

**ЛИСТ
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
код и наименование

Профиль: Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Дисциплина: Б.1.В.ДВ.2.1 Деловые коммуникации

Форма обучения: _____ заочная _____
(очная, очно-заочная, заочная)

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра менеджмента

наименование кафедры

протокол № 13 от "07" июня 2017 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента
наименование кафедры


подпись

Л.В. Пасечникова
расшифровка подписи

Исполнители:

Профессор кафедры менеджмента
должность


подпись

Л.В. Пасечникова
расшифровка подписи

должность


подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки


38.03.01 Экономика
код наименование


личная подпись

Т.В. Андреева
расшифровка подписи


14.06.2017 г.
дата

Заведующий библиотекой


личная подпись

И.К. Тихонова
расшифровка подписи


Начальник ИКЦ


личная подпись

М.В. Сапрыкин
расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.01.БЧА.48/08.2017
учетный номер

Начальник ИКЦ


личная подпись

М.В. Сапрыкин
расшифровка подписи