

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 *И.И. Тришкина*
«27» сентября 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)

2018

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
- <i>написание реферата (Р);</i>	9,75	9,75
- <i>самостоятельное изучение разделов;</i>	24	24
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>	49	49
- <i>подготовка к практическим занятиям;</i>	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. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. И. Кривоко́ра – 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)

Год набора 2018

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра менеджмента
наименование кафедры

протокол № 1 от "28" августа 2017 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра менеджмента _____ Л.В. Пасечникова _____
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:
Профессор кафедры менеджмента _____ Л.В. Пасечникова _____
должность подпись расшифровка подписи

_____ должность _____ подпись _____ расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
38.03.01 Экономика _____ Т.В. Андреева _____ 21.09.2017 г.
код наименование личная подпись расшифровка подписи дата

Заведующий библиотекой _____ И.К. Тихонова _____
личная подпись расшифровка подписи

Начальник ИКЦ _____ М.В. Сапрыкин _____
личная подпись расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.01.БУА.46/09.2017
учетный номер

Начальник ИКЦ _____ М.В. Сапрыкин _____
личная подпись расшифровка подписи