

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  
«26» сентября 2018 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б.1.В.ОД.1 Деловые коммуникации»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Финансовый менеджмент

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Год начала реализации программы (набора)

2019

г. Орск 2018

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ОД.1 Деловые коммуникации» /сост.  
Н.В. Белоцерковская - Орск: : Орский гуманитарно-технологический институт  
(филиал) ОГУ, 2018. – 14 с.**

Рабочая программа предназначена студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент

© Белоцерковская Н.В.,  
2018  
© Орский гуманитарно-  
технологический институт  
(филиал) ОГУ, 2018

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель (цели)** освоения дисциплины: способствовать овладению студентами деловыми коммуникативными знаниями и навыками, необходимыми для дальнейшей успешной профессиональной деятельности.

### Задачи:

- сформировать у студентов научное представление о роли деловых коммуникациях в системе наук о человеке, о выборе ценностных ориентаций и моделей поведения в профессиональной деятельности;
- ознакомить студентов со средствами вербального и невербального общения;
- способствовать развитию у студентов коммуникативных умений.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.8 Русский язык и культура речи, Б.1.Б.14 Менеджмент*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.В.ДВ.3.2 Управление изменениями, Б.2.В.У Учебная практика, Б.2.В.П.1 Производственная (организационно-управленческая) практика*

## 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
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– основы коммуникационного процесса;</li><li>– основы речевой, логической культуры делового общения;</li><li>– роль невербальных коммуникаций в деловом общении;</li><li>– принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;</li><li>– психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;</li><li>– выступать перед аудиторией с презентацией;</li><li>– уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;</li><li>– логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;</li></ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– навыками ведения деловой переписки и поддержания электронных коммуникаций;</li></ul>	ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– требования и правила к подготовке и документальному оформлению управленческих решений;</li></ul> <p><b>Уметь:</b></p>	ПК-8 владением навыками документального оформления решений в управлении операционной

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
– оформлять решения в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений; <b>Владеть:</b> – навыками оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;	(производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений
<b>Знать:</b> – принципы успешной презентации; – методы ведения деловой коммуникации; <b>Уметь:</b> – определять потребности в информации, получать информацию из большого числа источников, оперативно и точно интерпретировать информацию; – общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание; <b>Владеть:</b> – навыками современных деловых коммуникаций; – навыками подготовки публичных выступлений;	ПК-12 умением организовывать 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)
<b>Знать:</b> – основные требования и правила подготовки и оформления организационных и распорядительных документов; <b>Уметь:</b> – применять полученные знания для подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур; <b>Владеть:</b> – современными навыками информационного обеспечения процессов внутренних и внешних коммуникаций.	ПК-20 владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

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

а) очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>36,25</b>	<b>36,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	18	18
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>71,75</b>	<b>71,75</b>
- <i>написание реферата (Р);</i>	9,75	9,75
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>	30	30

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
- подготовка к практическим занятиям;	28	28
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	4	4
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	24	4	2	-	18
2	Психологические аспекты деловых коммуникаций	24	4	2	-	18
3	Устные и письменные деловые коммуникации	36	6	12	-	18
4	Эффективные деловые коммуникации	24	4	2	-	18
	Итого:	108	18	18	-	72
	Всего:	108	18	18	-	72

б) заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>8,25</b>	<b>8,25</b>
Лекции (Л)	2	2
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>99,75</b>	<b>99,75</b>
- написание реферата (Р);	9,75	9,75
- самостоятельное изучение разделов:	26	26
<i>Эффективные деловые коммуникации:</i>		
• Коммуникативные барьеры и их разновидности.	2	2
• Виды слушания: нерелексивное, активное релексивное.	2	2
• Специфика коммуникативных барьеров в процессе слушания.	2	2
• Вопросы и ответы в деловой коммуникации.	2	2
• Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Формы распоряжения.	4	4
• Этические нормы и принципы делового общения подчиненных с руководителем.	2	2
• Основные принципы этики делового общения между коллегами.	2	2
• Конфликты в межличностном общении и способы их разрешения.	4	4
• Критика в коммуникациях. Виды неконструктивной критики. Характеристики конструктивной критики.	4	4
• Замечания и возражения в деловых коммуникациях.	2	2
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	32	32
- подготовка к практическим занятиям;	28	28

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	4	4
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	25,5	0,5	-		25
2	Психологические аспекты деловых коммуникаций	25,5	0,5	-		25
3	Устные и письменные деловые коммуникации	31,5	0,5	6		25
4	Эффективные деловые коммуникации	25,5	0,5	-		25
	Итого:	108	2	6		100
	Всего:	108	2	6		100

## 4.2 Содержание разделов дисциплины

### Раздел 1 Понятие и предмет деловых коммуникаций

Основы и предмет теории коммуникации. Типы и виды деловых коммуникаций. Формы и модели деловых коммуникаций.

Понятие делового общения и его виды. Структура и функции общения.

Коммуникативный процесс и его составляющие: производство информации, ее распространение, прием и использование.

Элементы коммуникативной системы. Средства и каналы коммуникаций: формальные и неформальные; вертикальные и горизонтальные; открытые, замкнутые и комбинированные.

### Раздел 2 Психологические аспекты деловых коммуникаций

Модели поведения в общении. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Психологические механизмы межличностного общения.

Манипулятивные технологии в коммуникативном процессе.

Вербальные средства общения. Типы приема и передачи информации. Стили языка.

Невербальные средства коммуникаций. Интерпретации сигналов мимики. Трактовка взгляда. Понятие жестов и их классификация. Голос в невербальных коммуникациях.

Организация пространственной среды.

### Раздел 3 Устные и письменные деловые коммуникации

Основы деловой беседы. Виды и этапы деловой беседы. Организация и проведение совещаний. Деловые переговоры как вид делового общения.

Интервью в коммуникациях. Типы, стили, этапы интервью.

Коммуникации по телефону, приемы рационализации телефонного общения.

Публичное выступление в деловой сфере. Основные принципы эффективной презентации.

Спор и аргументация в коммуникациях.

История письменных коммуникаций в России. Правила оформления организационно-распорядительных документов. Состав и оформление документов, необходимых при поиске работы. Состав и оформление документов личного характера. Система организационно-правовой документации. Система распорядительной документации. Система информационно-справочной документации.

Хранение документов. Электронное документирование. Электронный документооборот.

#### Раздел 4 Эффективные деловые коммуникации

Коммуникативные барьеры и их разновидности. Виды слушания: нерефлексивное, активное рефлексивное. Специфика коммуникативных барьеров в процессе слушания.

Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

Нравственные эталоны и образцы поведения руководителя. Формы распоряжения.

Этические нормы и принципы делового общения подчиненных с руководителем.

Основные принципы этики делового общения между коллегами.

Конфликты в межличностном общении и способы их разрешения.

Критика в коммуникациях. Виды неконструктивной критики. Характеристики конструктивной критики.

Замечания и возражения в деловых коммуникациях.

#### 4.3 Практические занятия (семинары)

а) очная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	2
2	2	Психологические аспекты деловых коммуникаций	2
3	3	Устные деловые коммуникации	2
4	3	Оформление документов личного характера	2
5	3	Оформление организационно-правовой документации	2
6	3	Оформление распорядительной документации	2
7	3	Оформление информационно-справочной документации	2
8	3	Хранение документов. Электронное документирование. Электронный документооборот.	2
9	4	Эффективные деловые коммуникации	2
		Итого:	18

б) заочная форма обучения

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	3	Оформление документов личного характера	2
2	3	Оформление распорядительной документации	2
3	3	Оформление информационно-справочной документации	2
		Итого:	6

#### 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

##### 5.1 Основная литература

Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения. Учебник [Электронный ресурс] / Дорошенко В. Ю., Зотова Л. И., Лавриненко В. Н., Островский Э. В., Подвойская Л. Т. - Юнити-Дана, 2012. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118) Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента

Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М. : Юрайт, 2013. - 468 с. - Библиогр. : с. 467. - ISBN 978-5-9916-2718-4. 15 экз. Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента

3. Ивасенко, А.Г. Организационное поведение: 100 экзаменационных ответов : учебное

пособие / А.Г. Ивасенко, Я.И. Никонова, В.В. Цевелев. - 3-е изд., стер. - М. : Флинта, 2017. - 296 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-1292-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103524>

## 5.2 Дополнительная литература

1. Деловое общение: сборник контрольных заданий [Электронный ресурс] / КемГУКИ, 2014. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279466) Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента
2. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" / Е. И. Кривокора . - М. : Инфра-М, 2011. - 190 с. - (Высшее образование). - Библиогр. : с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0. **10 экз.** Коэффициент книгообеспеченности – 0,6 экз. на студента
3. Логутова, Е. Психология делового общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н. - ОГУ, 2013. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249) Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента
4. Мунин, А. Н. Деловое общение. Курс лекций. Учебное пособие [Электронный ресурс] / Мунин А. Н. - Флинта, 2010. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389) Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента
5. Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев ; ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет». - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь : Агрус, 2013. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277468)
6. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник для вузов по специальности "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева.- 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 384 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр. : с. 381. - ISBN 978-5-16-003843-8. Коэффициент книгообеспеченности - экз. на 1 студента.**15 экз.** Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента
7. Усов, В. В. Деловой этикет [Текст] : учебное пособие для учреждений среднего профессионального образования / В. В. Усов.- 7-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 400 с. - ISBN 978-5-4468-1306-3. **20 экз.** Коэффициент книгообеспеченности – 1,3 экз. на студента
8. Храмченко, В. Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие [Электронный ресурс] / Храмченко В. Е. - Кемеровский государственный университет, 2013. Электронный источник ЭБС Университетская библиотека URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400) Коэффициент книгообеспеченности – 1 экз. на студента

## 5.3 Периодические издания

1. Проблемы теории и практики управления (Россия).
2. Российский журнал менеджмента (Россия).
3. Управленец (Россия).
4. Финансовый менеджмент (Россия).

## 5.4 Интернет-ресурсы

### 5.4.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека Гумер – <https://www.gumer.info/>



2. КиберЛенинка – <https://cyberleninka.ru/>

#### 5.4.2. Тематические профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочно-информационный портал Грамота.ру – <http://gramota.ru/>
2. Лингвистика. Семиотика. Культура. – <http://mling.ru/>
3. Словари.ру – <http://slovari.ru/start.aspx?s=0&p=3050>

#### 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

1. Райкова Е.В. Проблемы деловой коммуникации в организации [Электронный ресурс] // Журнал «Научный вестник УрАГС». – Режим доступа: <http://vestnik.uara.ru/issue/2008/04/13/>.
2. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению. Электронное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m96/>.
3. 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>.
4. Стиль документа [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://doc-style.ru>.
5. Делопроизводство и электронный документооборот [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://workingpapers.ru>.
6. Учебный центр – Корпоративное обучение [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.classs.ru>.
7. Библиотека успешного бизнесмена [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.club-energy.ru/c.php>.
8. Справочно-информационный интернет-портал «Русский язык для всех» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.gramota.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: № 5Д/18 от 13.06.2018 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, <a href="http://www.opera.com/ru/terms">http://www.opera.com/ru/terms</a>
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, <a href="https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/">https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/</a>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, <a href="http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html">http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html</a>

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Информационно-правовая система	ГАРАНТ	Комплект для образовательных учреждений по договору: ➤ № 2454/2-44/18 от 02.04.2018 г.; сетевой доступ
	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ
Программа для оптического распознавания символов	ABBYY FineReader	Лицензионный сертификат от 14.12.2009 г., лицензия на рабочее место

## 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	Материальное-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»)
Помещение 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: 38.03.02 Менеджмент  
код и наименование

Профиль: Финансовый менеджмент


Дисциплина: Б.1.В.ОД.1 Деловые коммуникации


Форма обучения: \_\_\_\_\_  
очная, заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2019

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры  
Кафедра менеджмента (ОГТИ)  
наименование кафедры

протокол № 1 от "5" сентября 2018 г.

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


Исполнители:  
Доцент  Н.В. Белоцерковская  
должность      подпись      расшифровка подписи

---

должность      подпись      расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:  
Председатель методической комиссии по направлению подготовки  
38.03.02 Менеджмент  Л.В. Пасечникова  
код наименование      личная подпись      расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  М.В. Камышанова  
личная подпись      расшифровка подписи

Начальник ИКЦ  М.В. Сапрыкин  
личная подпись      расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.02.ФМ 16/09.2018  
учетный номер

Начальник ИКЦ  М.В. Сапрыкин  
личная подпись      расшифровка подписи