

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.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)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

г. Орск, 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.1 Деловые коммуникации» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра менеджмента (ОГТИ)

наименование кафедры

протокол № 10 от "1" июня 2021 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента

наименование кафедры

подпись

И.В. Зенченко

расшифровка подписи

2.06.21

Исполнители:

доцент кафедры менеджмента

должность

подпись

И.В. Зенченко

расшифровка подписи

2.06.21

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

наименование кафедры	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Заведующий кафедрой			

наименование кафедры	личная подпись	расшифровка подписи	дата
Председатель методической комиссии по направлению подготовки			

38.03.02 Менеджмент

Л.В. Пасечникова

Л.В. Пасечникова

2.06.21

Заведующий библиотекой

личная подпись

расшифровка подписи

дата

М.В. Камышанова

4.06.21

Начальник ИКЦ

личная подпись

расшифровка подписи

дата

М.В. Сапрыкин

4.06.21

личная подпись

расшифровка подписи

дата

© Зенченко И.В., 2021  
© Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2021

## 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 Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.16 Менеджмент*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.В.Э.3.1 Управление изменениями, Б2.П.Б.У.1 Научно-исследовательская практика (получение первичных навыков научно-исследовательской работы), Б2.П.Б.У.2 Ознакомительная практика, Б2.П.Б.П.1 Технологическая (производственно-технологическая) практика*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-3 Способен разрабатывать функциональные и предпринимательские стратегии организации с целью адаптации ее хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка, внешним и внутренним экономическим условиям, подготовка и согласование разделов тактических комплексных планов финансовой и коммерческой деятельности организации и ее структурных подразделений (отделов, цехов)	ПК*-3-В-1 Определяет взаимосвязи между функциональными стратегиями (кадровая, маркетинговая, производственная, финансовая) организаций с целью повышения эффективности их взаимодействия и обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности	<b>Знать:</b> - взаимосвязи между функциональными стратегиями – 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 и обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности; <b>Владеть:</b> – навыками повышения эффективности их взаимодействия и обеспечения необходимого уровня конкурентоспособности; - современными навыками информационного обеспечения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		процессов внутренних и внешних коммуникаций

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);		
- самостоятельное изучение разделов (1,2,3);	8	8
- написание реферата (Р);		
- написание эссе (Э);		
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	23	23
- подготовка к практическим занятиям;	22	22
- подготовка к коллоквиумам;		
- подготовка к рубежному контролю и т.п.)	20,75	20,75
<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	4		16
2	Психологические аспекты деловых коммуникаций	24	4	4		16
3	Устные и письменные деловые коммуникации	36	6	4		26
4	Эффективные деловые коммуникации	24	4	4		16
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

### 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)**

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	2
2	1	Психологические аспекты деловых коммуникаций	2
3	2	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	4	Оформление информационно-справочной документации	2
8	4	Хранение документов. Электронное документирование. Электронный документооборот.	2
		Итого:	16

#### 4.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ раздела	Наименование разделов и тем для самостоятельного изучения	Кол-во часов
1	Понятие и предмет деловых коммуникаций	2
2	Психологические аспекты деловых коммуникаций	2
3	Устные и письменные деловые коммуникации	4
Итого:		8

#### 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

##### 5.1 Основная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5-394-04253-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>

2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. - Москва : РГУП, 2021. - 127 с. - ISBN 978-5-93916-893-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869182>

3. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130>

##### 5.2 Дополнительная литература

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361>

2. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>

3. Приходько, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638-4335-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830736>

4. Тимофеев, М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-369-00904-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/927383>

5. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/908134>

6. Семенов, А. К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие для бакалавров / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. — 10-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 274 с. - ISBN 978-5-394-03599-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091119>

##### 5.3 Периодические издания

1. Журнал «Вопросы Экономики»
2. Журнал «Российский журнал менеджмента»
3. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»

## 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](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

1. <http://www.nlr.ru/lawcenter/econom/vopecont.htm> - Журнал «Вопросы Экономики»
2. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/20we.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/20we.htm) - Журнал «Вопросы новой экономики»
3. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/0002.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/0002.htm) - Журнал «Вопросы экономических наук»
4. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ro1.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ro1.htm) - Журнал «Российский журнал менеджмента»
5. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/rez.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/rez.htm) - Журнал «Российский экономический журнал»
6. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/4qx.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/4qx.htm) - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
7. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/24.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/24.htm) - Журнал «Менеджмент инноваций»
8. [www.rsl.ru/](http://www.rsl.ru/) - Официальный сайт РГБ
9. [http://www.nlr.ru/lawcenter/ec\\_period/ecper.htm](http://www.nlr.ru/lawcenter/ec_period/ecper.htm) - Периодические издания по экономике и праву
10. [www.orenburg-gov.ru](http://www.orenburg-gov.ru) - Портал ОГВ Оренбургской области: Министерство экономического развития
11. [lib.ogti.orsk.ru](http://lib.ogti.orsk.ru) - [Научная библиотека Орского гуманитарно-технологического института](http://lib.ogti.orsk.ru)
12. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) - Министерство экономического развития Российской Федерации

## 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Open Value Subscription – Education Solutions (OVS-ES) по договору № 3В/20 от 01.06.2020 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
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>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
	Яндекс.Браузер	Бесплатное ПО, <a href="https://yandex.ru/legal/browser_agreement/">https://yandex.ru/legal/browser_agreement/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	QuickTime Player	Бесплатное ПО, <a href="https://www.apple.com/legal/sla/">https://www.apple.com/legal/sla/</a>
Информационно-правовая система	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ
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>

## 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»)
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.