

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра менеджмента и экономики образования

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

« 20 » 2016 г.



## Деловые коммуникации

Программа учебной дисциплины

Направление 38.03.02 «Менеджмент»

Профиль «Маркетинг»

*заочная форма обучения*

Волгоград  
2016

Обсуждена на заседании кафедры менеджмента и экономики образования  
«30» июня 2016 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой Сидорова Г.М. Сидорова Г.М. «30» июня 2016 г.  
(подпись) (зав.кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета Сидорова Г.М. Сидорова Г.М. «29» августа 2016 г.  
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»  
«29» августа 2016 г., протокол № 1

**Отметки о внесении изменений в программу:**

Лист изменений № <u>1</u>	<u>Сидорова Г.М.</u>	<u>Сидорова Г.М.</u>	<u>19.06.17г</u>
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)
Лист изменений № _____	<u>Г/Г</u>	_____	_____
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)
Лист изменений № _____	_____	_____	_____
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)

**Разработчики:**

Мельникова Юлия Васильевна, к.э.н., доцент кафедры менеджмента и экономики ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Деловые коммуникации» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 г. № 7) и базовому учебному плану по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (профиль «Маркетинг»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 мая 2016 г., протокол № 13).

## **1. Цель освоения дисциплины**

Получение студентами представления о деловой коммуникации и ее формах, основных теоретических аспектах современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока дисциплин. Профильными для данной дисциплины являются следующие виды профессиональной деятельности:

- организационно-управленческая;
- предпринимательская.

Для освоения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплины «Делопроизводство».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Методы принятия управленческих решений», «Этика деловых отношений», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)».

## **3. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7);
- владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);
- владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур (ПК-20).

### **В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

#### ***знать***

- основные теоретические аспекты современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций;
- специфику делового этикета;
- стратегию и технику деловых коммуникаций;

– навыками формирования собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения;

**уметь**

- устанавливать индивидуальные различия коммуникативной деятельности;
- применять различные формы деловых коммуникаций;
- использовать основные стратегии деловых коммуникаций;

**владеть**

- навыками применения правил деловой этики и делового этикета, использования стратегий деловых коммуникаций;
- способами применения различных форм деловых коммуникаций, формирования устойчивого позитивного настроения в процессе делового общения;
- методами оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров по переговорам.

**4. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		2л / 3з
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	14	8 / 6
В том числе:		
Лекции (Л)	8	8 / –
Практические занятия (ПЗ)	6	– / 6
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
<b>Самостоятельная работа</b>	90	28 / 62
<b>Контроль</b>	4	– / 4
Вид промежуточной аттестации		– / ЗЧ, КР
Общая трудоемкость	часы	108
	зачётные единицы	3
		36 / 72
		1 / 2

**5. Содержание дисциплины**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Сущность и значение деловых коммуникаций	Понятие деловой ситуации. Анализ деловых ситуаций. Эффективная коммуникация как основа деловых отношений. Коммуникативная компетентность специалиста. Характеристики делового общения. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
2	Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Основные положения искусства беседы. Деловые переговоры. Публичная речь и презентации. Убеждающая коммуникация. Использование знаков внимания в деловой коммуникации. Критика в деловой коммуникации. Дискуссия. Спор.
3	Конфликты в деловой коммуникации	Сущность конфликта. Виды конфликтов. Стадии развития конфликта. Методы разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Применение механизмов конфликтологии в деловых

## 5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Сущность и значение деловых коммуникаций	2	2	–	30	34
2	Формы деловой коммуникации	3	2	–	30	35
3	Конфликты в деловой коммуникации	3	2	–	30	35

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10916>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

### 6.2. Дополнительная литература

1. Валентей Т.В. Речевая коммуникация в бизнесе [Электронный ресурс]: монография/ Валентей Т.В., Данилина В.В., Корнеева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2011.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/13040>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Курганская М.Я. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: курс лекций/ Курганская М.Я.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 121 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22455>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>).
2. Информационно-справочная система "Гарант".
3. ЭБС Лань (<http://e.lanbook.com/>).

## 8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Офисный пакет (Microsoft Office, Open Office или др.).
2. Графический редактор.

## 9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий.
2. Комплект мультимедийного презентационного оборудования.

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме , зачета.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

## **11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

## **12. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.