

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

«СОВЕТУ СТАЮ»  
Проректор по учебной работе  
Ю. А. Жадаев  
«*Жадаев*» 2016 г.



## Деловые коммуникации

Программа учебной дисциплины  
Направление 38.03.02 «Менеджмент»  
Профиль «Управление малым бизнесом»

*очная форма обучения*

Волгоград  
2016

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

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) Сирянова Т.И. «30» июня 2016 г.  
(зам. кафедрой) (дата)

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

Председатель учёного совета Сирянова Т.И. \_\_\_\_\_ «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>	_____	_____	_____
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)
Лист изменений № _____	_____	_____	_____
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)
Лист изменений № _____	_____	_____	_____
	(подпись)	(руководитель ОПОП)	(дата)

#### Разработчики:

Латышев Денис Валентинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и экономики образования 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 «Управление малым бизнесом»), 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 дисциплин «Делопроизводство», «Этика деловых отношений».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Методы принятия управленческих решений», «Организация коммерческой деятельности малого предприятия», «Организация рекламной деятельности на малом предприятии», «Организация связей с общественностью на малом предприятии», «Основы коммерческой работы», «Основы управления малыми предприятиями сферы услуг», «Управление изменениями», «Финансовое планирование и бюджетирование», прохождения практик «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков», «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)», «Преддипломная практика».

## **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
		4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	–	–
<b>Самостоятельная работа</b>	54	54
<b>Контроль</b>	–	–
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ
Общая трудоёмкость	часы	108
	зачётные единицы	3
		108
		3

**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 коммуникациях.
---	----------------------------------	---

## 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	6	12	–	18	36
2	Формы деловой коммуникации	6	12	–	18	36
3	Конфликты в деловой коммуникации	6	12	–	18	36

## 6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### 6.1. Основная литература

1. 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».
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47297>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079>.— ЭБС «IPRbooks».

### 6.2. Дополнительная литература

1. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Голуб О.Ю., Тихонова С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2011.— 338 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/644>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Основы теории коммуникации [Электронный ресурс]: методические рекомендации к учебному курсу/ — Электрон. текстовые данные.— Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012.— 28 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17763>.— ЭБС «IPRbooks».

## 7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. ЭБС IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>).

## 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. Информационно-справочная система "Гарант".
2. Офисный пакет (Microsoft Office, Open Office или др.).
3. 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.
3. Компьютерный класс для самостоятельной работы студентов, имеющий доступ к сети Интернет.

## **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.