

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
« 29 » 2016 г.



Деловые коммуникации

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

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры менеджмента и экономики образования
«30» июня 2016 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой Сидимова Г.И. «30» июня 2016 г.
(подпись) (за кафедрой) (дата)

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

Председатель учёного совета Сидимова Г.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 № 1

Сидимова Г.И. «19.06.17»
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____

(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____

(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Мельникова Юлия Владимировна, 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», «Финансовое планирование и бюджетирование».

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», «Этика деловых отношений», 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 |
|-----------------------------------|------------------|------------|
| | | 2л / 3з |
| Аудиторные занятия (всего) | 14 | 8 / 6 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 8 | 8 / – |
| Практические занятия (ПЗ) | 6 | – / 6 |
| Лабораторные работы (ЛР) | – | – / – |
| Самостоятельная работа | 90 | 28 / 62 |
| Контроль | 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 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 | 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. 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.