

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Торгово-экономического
института



Ю.Л. Александров

подпись, инициалы, фамилия

" 10 " октября 2016 г.

Торгово-экономический институт

институт, реализующий дисциплину

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловые коммуникации

Дисциплина **Б1.Б.18 Деловые коммуникации**

индекс и наименование дисциплины (на русском и иностранном языке при реализации на иностранном языке) в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Направление подготовки/
специальность

38.03.02 Менеджмент

код и наименование направления подготовки/специальности

Направленность (профиль)

38.03.02.02.07 "Управление малым бизнесом (в
сфере услуг)"

код и наименование направленности (профиля)

Красноярск 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

38.00.00 Экономика и управление

код и наименование укрупненной группы

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)

38.03.02 Менеджмент

38.03.02.07 "Управление малым бизнесом (в сфере услуг)"

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили

Л.В. Багузова



инициалы, фамилия, подпись

инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью преподавания «Деловых коммуникаций» является подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих использовать ее методы, формы, инструменты в практической деятельности.

Теоретическое освоение курса предполагает изучение специфики и актуальных проблем деловой коммуникации, а также структуры, видов и форм, социально-психологических характеристик делового общения.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- Формирование понимания основ этики деловых коммуникаций
- Ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса
- Развитие навыков работы с деловыми документами
- Развитие навыков презентации и проведение переговоров
- Ознакомление студентов с основами подготовки и проведение публичных выступлений
- сформировать систематизированный и научно-обоснованный взгляд на социально-психологическую и информационную природу деловых коммуникаций
- ознакомиться с различными способами, формами и видами коммуникаций в деловой сфере
- развить эмоциональную компетентность и творческое мышление
- получить знания в области деловой этики
- обучить эффективному использованию техники деловых коммуникаций

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ОК-6: способностью к самоорганизации и самообразованию	
Уровень 1	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.
Уровень 1	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.
Уровень 1	навыками деловых коммуникаций; методами планирования карьеры.

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
Уровень 1	основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.
Уровень 1	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.
Уровень 1	навыками деловых коммуникаций; методами планирования карьеры.

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Деловые коммуникации
Деловые коммуникации

1.5 Особенности реализации дисциплины
Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Самостоя-
		4
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	1 (36)
занятия лекционного типа		
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	1 (36)	1 (36)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Коммуникативная культура в деловом общении	0	20	0	20	ОК-6 ОПК-4
2	Этика письменных деловых коммуникаций. Делопроизводство и деловые коммуникации	0	16	0	16	ОК-6 ОПК-4
Всего		0	36	0	36	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Коммуникации в бизнесе	4	4	0
2	1	Публичное выступление и проведение презентаций	4	4	0
3	1	Телефонное поведение	4	4	0

4	1	Техника проведения совещаний	4	4	0
5	1	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	4	4	0
6	2	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	4	4	0
7	2	Организационные документы, правила их подготовки и оформления	4	4	0
8	2	Распорядительные документы, требования к их составлению и оформлению	4	4	0
9	2	Документирование информационно-справочных материалов	4	4	0
Всего			26	26	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей. Рекомендованные оценочные средства для студентов с ограниченными возможностями здоровья: с нарушением слуха - рефераты, контрольные вопросы (преимущественно письменная проверка); с нарушением зрения - контрольные вопросы (преимущественно устная проверка); с нарушением опорно - двигательного аппарата – контрольные вопросы дистанционно (письменная проверка с использованием LMS «Moodle»).

5.1 Перечень видов оценочных средств

Перечень и характеристика контрольно-измерительных материалов используемых для текущего, промежуточного и итогового контроля знаний, умений и навыков в соответствии с реализуемыми компетенциями (Приложение А).

-Теоретические вопросы к экзамену, изложенные в УМК по дисциплине «Основы профессиональной компетентности»;

-Вопросы к практическим заданиям для проверки усвояемости материала, изложенные в Сборнике заданий для семинарских и практических занятий;

-Тесты по разделам дисциплины - даны в УМК по дисциплине «Основы профессиональной компетентности»;

-Тесты для самоконтроля студентов при подготовке к экзамену - даны в УМК по дисциплине «Основы профессиональной компетентности»;

-Темы рефератов с примерными планами и рекомендуемой литературой для самостоятельного усвоения дисциплины;

-Рекомендации по написанию студентами эссе по результатам проведения тематических дискуссий.

5.2 Контрольные вопросы и задания

1. Общение и речь.
2. Свойства речи.
3. Виды речи.
4. Общение как процесс.
5. Структура общения: коммуникация, взаимодействие, социальная перцепция.
6. Вербальная и невербальная коммуникация.
7. Модель коммуникативного процесса. Функции общения.
8. Деловое общение.
9. Стили общения.
10. Культура речи.
11. Понятие личности. Речевая личность.
12. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
13. Универсальные этические и психологические нормы и принципы и характер делового общения.
14. Этика делового общения «сверху-вниз».
15. Этика делового общения «снизу-вверх».
16. Этика делового общения «по горизонтали».
17. Деловой этикет. Профессиональный этикет.

18. Конформизм, нонконформизм.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
21. Сетка Томаса-Киллмена. Картография конфликта.
22. Правила поведения в условиях конфликта.
23. Общение в трудовом коллективе.
24. Создание позитивного образа фирмы по телефону.
25. Значение слов, голоса и телефонного поведения.
26. Речевой аппарат. Дыхание и его тренировка.
27. Голос и его воспитание.
28. Дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, интонационные конструкции.
29. Интонация и логическое ударение. Роль пауз.
30. Этапы разговора по телефону.
31. Входящие звонки. Основные моменты приема звонков.
32. Исходящие звонки. Структура телефонного разговора.
33. Работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах.
34. Окончание телефонного разговора.
35. Характер деловых переговоров.
36. Определение целей и организация переговоров.
37. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
38. Навыки общения.
39. Современные модели ведения переговоров.
40. Стадии процесса переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
43. Документирование управленческой деятельности.
44. Документирование договорно-правовых отношений.
45. Общие правила оформления документов.

5.3 Темы письменных работ

1. Общение и речь.
2. Свойства речи.
3. Виды речи.
4. Общение как процесс.
5. Структура общения: коммуникация, взаимодействие, социальная перцепция.
6. Вербальная и невербальная коммуникация.
7. Модель коммуникативного процесса. Функции общения.

8. Деловое общение.
9. Стили общения.
10. Культура речи.
11. Понятие личности. Речевая личность.
12. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
13. Универсальные этические и психологические нормы и принципы и характер делового общения.
14. Этика делового общения «сверху-вниз».
15. Этика делового общения «снизу-вверх».
16. Этика делового общения «по горизонтали».
17. Деловой этикет. Профессиональный этикет.
18. Конформизм, нонконформизм.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
21. Сетка Томаса-Киллмена. Картография конфликта.
22. Правила поведения в условиях конфликта.
23. Общение в трудовом коллективе.
24. Создание позитивного образа фирмы по телефону.
25. Значение слов, голоса и телефонного поведения.
26. Речевой аппарат. Дыхание и его тренировка.
27. Голос и его воспитание.
28. Дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, интонационные конструкции.
29. Интонация и логическое ударение. Роль пауз.
30. Этапы разговора по телефону.
31. Входящие звонки. Основные моменты приема звонков.
32. Исходящие звонки. Структура телефонного разговора.
33. Работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах.
34. Окончание телефонного разговора.
35. Характер деловых переговоров.
36. Определение целей и организация переговоров.
37. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
38. Навыки общения.
39. Современные модели ведения переговоров.
40. Стадии процесса переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
43. Документирование управленческой деятельности.
44. Документирование договорно-правовых отношений.
45. Общие правила оформления документов.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	О.В. Папкова	Деловые коммуникации: учебник	Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014
Л1.2	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров	М.: Юрайт, 2012
Л1.3	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080200 "Менеджмент" (специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания")	Москва: ИНФРА-М, 2014
Л1.4	Папкова О. В.	Деловые коммуникации: учебник	Москва: Вузовский учебник, 2014
Л1.5	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2014
Л1.6	Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.	Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов вузов по специальности "Менеджмент"	Москва: ИНФРА-М, 2014
Л1.7	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров, обучающихся по эконом. спец.	Москва: Юрайт, 2012
Л1.8	Спивак В. А.	Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров; допущено УМО ВО	М.: Юрайт, 2014
Л1.9	Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.; допущено МО и науки РФ	М.: Юрайт, 2013
Л1.10	Абуладзе Д. Г., Выпрямкина И. Б., Маслова В. М.	Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата	М.: Издательство Юрайт, 2016

6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.	Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов вузов по специальности "Менеджмент"	Москва: ИНФРА -М, 2010
Л2.2	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для студентов вузов (бакалавров), обучающихся по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2013
Л2.3	Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.	Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов вузов по специальности "Менеджмент"	Москва: ИНФРА -М, 2010
Л2.4	Кривокора Е.И.	Деловые коммуникации: учебное пособие.4 допущено УМО по образованию в области производственного менеджмента	М.: ИНФРА-М, 2013
Л2.5	Басаков М.И.	Делопроизводство (Документационное обеспечение управления на основе ГОСТ 6.30-2003): учебное пособие	М.: "Дашков и К", 2010
6.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кирсанова М. В., Аксенов Ю. М.	Курс делопроизводства. Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по спец. "Менеджмент"	НовосибирскНов осибирск: ИНФРА-М, 2000
Л3.2	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2011
Л3.3	Соколова Е. Л.	Деловые коммуникации в международном менеджменте: учеб.- метод. пособие [для практ. занятий и самостоят. работы студентов напр. 080500.68 «Менеджмент»]	Красноярск: СФУ, 2012
Л3.4	Соколова Е.Л.	Деловые коммуникации в международном менеджменте: учеб. - метод. пособие	Красноярск: СФУ, 2012
Л3.5	Власова М. А.	Документационное обеспечение управления в негосударственных организациях: учеб.-метод. пособие [для студентов спец. 034700.62 «Документоведение и архивоведение»]	Красноярск: СФУ, 2014
Л3.6	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2011

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронная версия Делового журнала «Профессионалы России»	http://www.profrussia.ru/levoe-menu/biznes-konsultant/delovye-kommunikaczii.html
Э2	Деловая коммуникация: учебное пособие/ О.А. Казакова, А.Н. Серебрянникова, Е.М. Филиппова; Томский политехнический университет.-Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2013	http://portal.tpu.ru/SHARED/k/KAZAKOVAOA/two/Tab/up.pdf
Э3	Е.Н.Скаженик Практикум по деловому общению Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.	http://www.aup.ru/books/m96/

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В соответствии с учебным планом, формами контроля по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов всех форм обучения является зачет.

Целью зачета является проверка усвоения студентами практического материала по темам курса.

Зачет по дисциплине «Деловые коммуникации» может проводиться в зависимости от целесообразности и успеваемости студентов в течение учебного семестра в следующих формах:

- в виде тестирования по основным темам курса;
- в письменном виде (письменный ответ студентов на поставленные преподавателем вопросы и задания);
- в форме устного собеседования по основным вопросам курса (или обсуждения решенной студентом практической, хозяйственной ситуации).

Уровень знаний, умений и навыков студентов при проведении зачета оценивается по двубальной шкале оценками: «зачтено» и «не зачтено».

При проведении устного или письменного зачета используются следующие критерии оценивания умений, знаний и навыков студентов:

- «Зачтено» выставляется, как минимум, при усвоении студентом основного материала, в изложении которого допускаются отдельные неточности, нарушение последовательности, отсутствие некоторых существенных деталей, имеются затруднения в выполнении практических заданий.

- «Не зачтено» выставляется, если студент не владеет значительной частью материала, допускает принципиальные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы, если ответ свидетельствует об отсутствии знаний по предмету.

Возможно проведение зачета в форме дифференцированного. В этом случае при положительной оценке знаний студенту выставляется одна из положительных оценок экзаменационной шкалы.

При проведении зачета с использованием баз тестовых материалов рекомендуется использовать следующие критерии оценивания знаний студентов:

Перечень циклов ГОС ВПО		Уровень знаний студентов	
Оценка			
Зачтено	Не зачтено		
ОПД, СД	Более 60%	Менее 60%	

В ходе изучения дисциплины по отдельным темам могут также применяться такие формы текущего контроля как написание студентами рефератов; подготовка докладов (рефератов) по наиболее интересным вопросам дисциплины.

Ниже представлен перечень и характеристика контрольно-измерительных материалов используемых для текущего, промежуточного и итогового контроля знаний, умений и навыков в соответствии с реализуемыми компетенциями.

- Теоретические вопросы к экзамену, изложенные в УМК по дисциплине «Деловые коммуникации»;

- Вопросы к практическим заданиям для проверки усвояемости материала, изложенные в Сборнике заданий для семинарских и практических занятий;

- Тесты по разделам дисциплины - даны в УМК по дисциплине «Деловые коммуникации»;

- Тесты для самоконтроля студентов при подготовке к экзамену - даны в УМК по дисциплине «Деловые коммуникации»;

- Ситуационные задачи – даны в Сборнике заданий для семинарских и практических занятий;

- Темы рефератов с примерными планами и рекомендуемой литературой для самостоятельного усвоения дисциплины;

- Рекомендации по написанию студентами эссе по результатам проведения тематических дискуссий

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462170522081649547-546 от 22.05.2017.
9.1.5	
9.1.6	

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://www.gsom.spbu.ru/umc .
9.2.2	Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://encycl.yandex.ru .
9.2.3	Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : http://www.aup.ru .
9.2.4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp? .
9.2.5	Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru .
9.2.6	Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.ru .

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).