

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

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента


наименование кафедры
А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 г.
Торгово-экономический институт
институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

Кафедра менеджмента


наименование кафедры
А.Н. Чаплина
подпись, инициалы, фамилия
" 19 " декабря 2017 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) **38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"**

код и наименование направленности (профиля)

форма обучения **очная**

год набора **2017**

Красноярск 2017 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

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

код и наименование направления подготовки (профиля)

Программу составили



инициалы, фамилия, подпись

инициалы, фамилия, подпись

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний о сущности деловых коммуникаций и практических навыков по применению их методов, форм, инструментов, а также изучение специфики и актуальных проблем деловой коммуникации в ресторанной сфере

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	общие принципы самоорганизации и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю
Уровень 1	применять современные инструменты самоорганизации и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю
Уровень 1	общей технологией и самоорганизации и самообразования в области деловых коммуникаций необходимые современному руководителю

ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
Уровень 1	основы делового общения руководителя, в том числе принципы и методы организации деловых коммуникаций руководителя с учетом нестабильности внешней среды
Уровень 1	организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации с учетом интересов стейкхолдеров в управлении организацией
Уровень 1	навыками деловых коммуникаций; в том числе инструментами деловое общение и публичных выступлений, ведением переговоров, совещаний, деловой переписки и поддержанием электронных коммуникаций с учетом интересов стейкхолдеров в управлении организацией

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Предшествующие дисциплины:

Теория и практика эффективного речевого общения
 Основы профессиональной компетенции
 Введение в профессию
 Введение в менеджмент
 Тайм-менеджмент
 Презентация публичного выступления
 Самоменеджмент и лидерство

Последующие дисциплины:

Навыки эффективного поиска работы
 Менеджмент социальной сферы
 Кадровая политика организации

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. часов)	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	3 (108)	3 (108)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
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:	1,5 (54)	1,5 (54)
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	1. Коммуникативная культура в деловом общении	10	20	0	30	ОК-6 ОПК-4
2	2. Этика письменных деловых коммуникаций.	8	16	0	24	ОК-6 ОПК-4
Всего		18	36	0	54	

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
1	1	Коммуникации в сфере услуг	2	0	0
2	1	Публичное выступление и проведение презентаций	2	0	0
3	1	Телефонное поведение	2	0	0
4	1	Техника проведения совещаний	2	0	0
5	1	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	2	0	0

6	2	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	2	0	0
7	2	Организационные документы, правила их подготовки и оформления	2	0	0
8	2	Распорядительные документы, требования к их составлению и оформлению	4	0	0
Всего			18	0	0

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 сфере услуг	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	8	8	0

Всего		36	36	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

5.1 Перечень видов оценочных средств

Виды оценочных средств: тестовые задания (для текущей аттестации), кейс-задачи (учебная ситуация), перечень тем для докладов (рефератов), статей, вопросы для зачета.

Уровень знаний, умений и навыков студентов оценивается:

При проведении зачета:

«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.

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, неконформизм.
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. Основные проблемы дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Главные категории дисциплины «Деловые

- коммуникации».
3. Психологические школы, сыгравшие заметную роль в становлении дисциплины «Деловые коммуникации».
 4. Вклад отечественных ученых в исследования проблем деловой коммуникации.
 5. Методы и функции дисциплины «Деловые коммуникации» и их характеристика.
 6. Задачи дисциплины «Деловые коммуникации».
 7. Понимание личности в отечественной и западной психологии.
 8. Основные типологические характеристики личности и их роль в деловой коммуникации.
 9. Бихевиоризм как направление в психологии.
 10. Основные положения когнитивной психологии.
 11. Основные идеи представителей гуманистической психологии.
 12. Теория самоактуализации личности А. Маслоу.
 13. Понятие «коммуникация», ее роль и функции. Особенности деловой коммуникации.
 14. Умение говорить и умение слушать.
 15. Перцептивная фаза деловой коммуникации.
 16. Информационно-коммуникативная фаза деловой коммуникации.
 17. Понятия «руководитель» и «лидер». Основные стили руко-водства и лидерства.
 18. Понятие «социальная роль». Социальные роли в рабочей группе.
 19. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
 20. Понятие «социально-психологический климат» в коллективе.
 21. Сущность и признаки референтной группы.
 22. Социально-психологическая характеристика понятия «лидер».
 23. Сущность понятия «стиль руководства».
 24. Типы стилей руководства.
 25. Особенности деловых переговоров как разновидности деловой коммуникации.
 26. Стратегии и основные приемы ведения деловых переговоров.
 27. Понятие, виды и структура конфликта.
 28. Понятие «профилактика конфликта».
 29. Причины конфликта.
 30. Способы разрешения конфликтов. Переговоры как способ раз-решения конфликтов.
 31. Соотношение этики и морали. Основные категории и прин-ципы этики.
 32. Становление и эволюция этики деловой коммуникации.
 33. Понятие «деловая этика».

34. Основные принципы этики деловой коммуникации в органи-зации.
35. Этикет как важная сторона профессионального поведения.
36. Основные правила современного делового этикета.
37. Деловой этикет как сторона деловой коммуникации.
38. Культура речи и деловая коммуникация.

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»).

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

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	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
Л1.2	Папкина О. В.	Деловые коммуникации: учебник	Москва: Вузовский учебник, 2014
Л1.3	Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров по экономическим направлениям и специальностям	Москва: Юрайт, 2014
Л1.4	Рогожин М. Ю.	Делопроизводство в кадровой службе: учебно-практическое пособие	Москва: Директ-Медиа,
Л1.5	Демин Ю. М.	Делопроизводство. Документационный менеджмент	Москва: Директ-Медиа,
Л1.6	Кузнецов И. Н.	Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров по экономическим специальностям	Москва: Юрайт, 2015
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кривокора Е. И.	Деловые коммуникации: учеб. пособие для вузов	М.: ИНФРА-М, 2011

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	Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров.; допущено МО и науки РФ	М.: Юрайт, 2013

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

Э1		
Э2		
Э3	Деловые коммуникации	https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=2007
Э4	Консультант плюс	www.consultant.ru
Э5	Ресторатор Шеф	www.restorator.chef.ru
Э6	Электронная версия Делового журнала «Профессионалы России»	http://www.profrussia.ru/levoe-menyu/biznes-konsultant/delovyie-kommunikaczii.html

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины предполагает работу на лекционных, семинарских занятиях и самостоятельную работу. Контроль за усвоением теоретического материала осуществляется на семинарских занятиях в форме опроса по пройденной теме, заслушивания подготовленных выступлений, рефератов, решения ситуационных заданий в аудитории, проверки домашних заданий.

Тематика вопросов для подготовки к семинарам дается в планах семинарских занятий, входящих в состав УМО дисциплины.

На самостоятельную работу студента отводится 54 часа, в том числе:

изучение теоретического курса и закрепления практического материала (ТО) – 14

задания в ЭОК (анализ и написание реферат, эссе) - 40

Рекомендации по организации самостоятельной работы определены методическими указаниями для СРС, входящих в состав УМО

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

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Кабинеты для самостоятельной работы по дисциплине оснащены следующим программным обеспечением:
9.1.2	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.3	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.4	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.5	Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017;

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина: http://www.prlib.ru
9.2.2	Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ): http://uisrussia.msu.ru [постоянный] подробнее...
9.2.3	Электронная библиотека диссертаций РГБ: http://dvs.rsl.ru (доступ к полному тексту), http://diss.rsl.ru (доступ к каталогу)
9.2.4	Электронная библиотека издательского дома «Гребенников»: http://grebennikon.ru
9.2.5	Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»: http://www.znaniium.com
9.2.6	Электронно-библиотечная система «Лань»: http://e.lanbook.com
9.2.7	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Рукопт»: http://rucont.ru
9.2.8	Электронно-библиотечная система «Проспект»: http://ebs.prospekt.org
9.2.9	Электронно-библиотечная система «ibooks.ru»: http://ibooks.ru
9.2.10	POLPRED.COM Обзор СМИ http://www.polpred.com
9.2.11	

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 студентов, 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).