

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

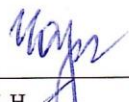
Направление подготовки «38.03.02 Менеджмент»
Направленность «Менеджмент»
Квалификация выпускника: бакалавр

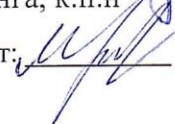
Кострома

2020

1

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 12.01.2016 г. №7 (ред. от 13.07.2017 г.)

Разработал:  Чарушина Е.И., доцент, доцент кафедры Менеджмента и маркетинга, к.п.н

Рецензент:  Голубева М.А., к.э.н. доцент кафедры Менеджмента и маркетинга

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании кафедры Менеджмента и маркетинга

Протокол заседания кафедры № 9 от 08.05 2020г.

Заведующий кафедрой  Туляева М.К., к.э.н. доцент

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Дисциплина «Деловые коммуникации» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Цель изучения дисциплины – обеспечить теоретическую и практическую основу для дальнейшего самостоятельного совершенствования компетентности в деловом общении как части социальной компетентности (формирование коммуникативных умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации).

Преподавание дисциплины призвано решить **следующие задачи**:

- дать студентам целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
- дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности менеджера;
- сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
- сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
- сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

основы коммуникационного процесса в организации;
основы речевой, логической культуры делового общения;
роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения;
психологические характеристики личности и их влияние на коммуникативный процесс;
источники и методы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации;
типологию конфликтов и технологию управления конфликтными ситуациями;
типологию и основные принципы эффективных коммуникаций;
основные подходы, роль и место кросскультурного менеджмента в развитии управленческих отношений.

уметь:

применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;
выступать перед аудиторией с презентацией;
уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом;
оценивать природу и последствия развития конфликтов;
анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности
кросскультурных отношений и разрабатывать предложения по их совершенствованию.

владеть:

навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций;
навыками подготовки публичных выступлений;

навыками организации и поддержания связи с деловыми партнерами;
 навыками управления персоналом в конфликтных ситуациях;
 навыками эффективного применения управленческих функций в кросскультурной среде.

освоить компетенции:

№	Код	Наименование результата обучения
1	ОПК-4	-способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
2	ПК-12	-умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к базовой части учебного плана. Изучается в 3-4 семестрах обучения. Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: «Документационное обеспечение управления», Изучение дисциплины «Деловые коммуникации» закладывает основы для успешного освоения последующих курсов управленческого профиля: «Психология управления», «Деловой этикет» и поддерживается дисциплиной «Ведение переговоров».

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах			3
Общая трудоемкость в часах			108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			10
Лекции			4
Практические занятия			6
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			93,75
ИКР			0,25
Контроль			4
Форма промежуточной аттестации			Зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции			4
Практические занятия			6
Лабораторные занятий			
Консультации			
Зачет/зачеты			0,25
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего			10,25 часа

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№ п/п	Название темы	Всего часов	Аудиторные занятия				Сам. раб.
			Всего	Лекц	Практ	Лаб	
1	Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	25,75	4	2	2		21,75
2	Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные	26	2	2			24
3	Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	26	2		2		24
4	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	26	2		2		24
5	ИКР	0,25					0,25
6	Подготовка к зачету	4					4
7	ИТОГО	108	10	4	6		98

5.2. Содержание:

Тема 1. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации

Характеристика понятия «деловая коммуникация». Функции деловой коммуникации. Коммуникация как форма управления организацией. Виды коммуникаций в организациях.

Тема 2. Средства деловой коммуникации: вербальные и невербальные

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникативная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении..

Тема 3. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации

Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Процесс переговоров. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.

Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Темы для самостоятельного изучения	Виды и содержание самостоятельной работы	Часы	Формы контроля
1. Коммуникации: виды и функции. Специфика деловой коммуникации	Составление опорного конспекта лекций и учебной литературы. Подготовка рефератов	21,75	Устный опрос, проверка домашнего задания
2. Средства делового общения: вербальные и невербальные	Составление опорного конспекта лекций и учебной литературы. Подготовка рефератов, разработка ситуации, связанной с деловым общением	24	Ответы на вопросы для самопроверки, анализ результатов дискуссии
3. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации	Составление опорного конспекта лекций и учебной литературы. Выполнение комплексных ситуационных заданий	24	Устный опрос, выполнение заданий
4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Составление опорного конспекта лекций и учебной литературы. Выполнение комплексных ситуационных заданий	24	Устный опрос
ИКР		0,25	
5. Подготовка к зачету		4	Зачет
ИТОГО		98	

Методические рекомендации

1. Методические рекомендации по составлению опорного конспекта, формирование информационного блока.

Конспект – это краткое связное изложение содержания произведения или его части, без подробностей и второстепенных деталей. По своей структуре и последовательности конспект должен соответствовать плану произведения. Поэтому важно сначала составить план, а потом писать конспект в виде ответа на вопросы плана. Если произведение разделено на мелкие озаглавленные части, то заголовки можно рассматривать как пункты плана, а из текста каждой части следует записать те мысли, которые раскрывают смысл

заголовка. Сначала предлагается ознакомиться с требованиями для написания конспекта: краткость, сжатость, целесообразность каждого записываемого слова. Содержательность записи. Записываемые мысли следует формулировать кратко, но без ущерба для смысла. Объем конспекта, как правило, меньше объема изучаемого текста в 7-15 раз. Конспект может быть как простым, так и сложным по структуре. Это зависит от содержания книги и цели ее изучения.

Прежде чем начать составлять конспект, нужно ознакомиться с книгой (разделом, темой), прочитать ее сначала и до конца, понять прочитанное.

Запись лучше всего делать по прочтении не одного – двух абзацев текста, а целого параграфа или главы (если она небольшая). Конспектирование ведется не с целью иметь определенные записи, а для более полного овладения содержанием изучаемой книги. В записях отмечается и выделяется все то новое, интересное и нужное, что особенно привлекло внимание.

После того, как сделана запись содержания параграфа, главы, следует перечитать ее, затем вновь обратиться к тексту и проверить себя, правильно ли изложено основное его содержание.

Проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе). Поиск и обзор научных публикаций и электронных источников информации, подготовка заключения по обзору.

№ п/п	Полное наименование источника с указанием автора	Круг раскрываемых вопросов	Примечание (комментарий студента)

2. Методические рекомендации по написанию реферата

Сначала студенту предлагается ознакомиться с технологией написания реферата. **Этапы работы над рефератом:**

1. Формулирование темы. Тема должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правило, не менее 8-10).
3. Составление библиографии.
4. Обработка и систематизация информации.
5. Разработка плана реферата.
6. Написание реферата.

Содержание работы должно отражать знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Требования к тексту.

Реферат выполняется на стандартных страницах белой бумаги формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см). Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 12 кегель). Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель). Интервал между строками – полуторный. Текст оформляется на одной стороне листа.

Типовая структура реферата.

1. Титульный лист.
2. План (простой или развернутый с указанием страниц реферата).

3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список литературы.
7. Приложения (карты, схемы, графики, диаграммы, рисунки, фото и т.д.).

План реферата отражает основной его материал:

I. Введение	стр.
II. Основная часть (по типу простого или развернутого).....	стр.
III. Заключение.....	стр.
IV. Список литературы.....	стр.
V. Приложения.....	стр.

Введение имеет цель ознакомить читателя с сущностью излагаемого вопроса, с современным состоянием проблемы. Здесь должна быть четко сформулирована цель и задачи работы. Ознакомившись с введением, читатель должен ясно представить себе, о чем дальше пойдет речь. Объем введения – не более 1 страницы.

Основная часть. Следующий после «Введения» раздел должен иметь заглавие, выражающее основное содержание реферата, его суть. Главы основной части реферата должны соответствовать плану реферата (простому или развернутому) и указанным в плане страницам реферата. В этом разделе должен быть подробно представлен материал, полученный в ходе изучения различных источников информации (литературы). Объем самого реферата – не менее 15 листов.

Заключение. Формулировка его требует краткости и лаконичности. В этом разделе должна содержаться информация о том, насколько удалось достичь поставленной цели, значимость выполненной работы, предложения по практическому использованию результатов, возможное дальнейшее продолжение работы.

Список литературы. Имеются в виду те источники информации, которые имеют прямое отношение к работе и использованы в ней. При этом в самом тексте работы должны быть обозначены номера источников информации, под которыми они находятся в списке литературы, и на которые ссылается автор. Эти номера в тексте работы заключаются в квадратные скобки, рядом через запятую указываются страницы, которые использовались как источник информации, например [1, с.18].

Приложения (карты, схемы, графики, диаграммы, рисунки, фото и т.д.).

3. Методические рекомендации по решению ситуационных задач

Работа над ситуационной задачей предполагает знакомство с конкретной ситуацией из практики. Студент должен внимательно ознакомиться с задачей и найти альтернативы для её решения, предложить собственный вариант решения, обосновать это решение, Процесс поиска и принятия решения можно представить в виде алгоритма, включающего основные фазы.

1. Знакомство с конкретным случаем.
2. Информация, полученная из предоставленных материалов и добытая самостоятельно.
3. Обсуждение возможных альтернативных решений.
4. Резолюция-принятие решения в группах.
5. Диспут. Отдельные группы защищают свое решение.
6. Сопоставление итогов. Сравнение решений, принятых в группах, с решением, принятым в действительности.

6.2. Тематика и задания для практических занятий

Тема 1. КОММУНИКАЦИИ: ВИДЫ И ФУНКЦИИ.

СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Цель: рассмотреть теоретические основы дисциплины, раскрыть содержание и сущность деловых коммуникаций, изучить виды и функции коммуникаций.

П Л А Н

1. Фронтальный опрос.

2. Заслушивание и обсуждение докладов.

Тема 2. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ КАК ФОРМА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Цель: сформировать представление о деловых переговорах как жанре делового общения

П Л А Н

1. Фронтальный опрос.

2. Выполнение заданий.

Тема 3. КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ И УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ЭТИКА

Цель: сформировать навыки конфликтного взаимодействия

П Л А Н

1. Фронтальный опрос.

2. Сюжетно-ролевое взаимодействие.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная

1. Горфинкель, В.Я. Коммуникации и корпоративное управление : учебное пособие / В.Я. Горфинкель, В.С. Торопцов, В.А. Швандар. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 129 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00923-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=119552>.

2. Емельянова, Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Томский Государственный Университет Систем Управления и Радиоэлектроники (ТУСУР). - Томск: Эль Контент, 2014. - 122 с.: табл., ил. - Библиогр.: с. 100-103. - ISBN 978-5-4332-0185-9 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463>

3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко; Российский гос. торгово-экономический ун-т. - М. : Юрайт, 2013. - 468, [1] с. - (Серия "Бакалавр. Базовый курс"). - Библиогр.: с. 467-469. - ISBN 978-5-9916-2179-3. - ISBN 978-5-9916-2718-4 : 342.32.

Дополнительная

1. Егоршин А.П. Деловые коммуникации [Текст] : учебник / А. П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. - Н. Новгород : НИМБ, 2016. - 320 с.: рис. - (Высш. образование). - ISBN 978-5-901335-55-0 : 300.00.

2. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации : [учеб. для студ. вузов] / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. - М. : КНОРУС, 2016. - 299, [1] с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 288-292. - ISBN 978-5-406-03337-1 : 441.98.

3. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Латов, Н. А. Этикет поведения делового человека. Курс лекций [Электронный ресурс] / Н. А. Латов. - М.: Российский университет дружбы народов, 2008. - 209 с. - 978-5-209-03018-8. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116099>

2. Профессиональная этика и служебный этикет. Учебник [Электронный ресурс] / М.: Юнити-Дана, 2012. - 560 с. - 978-5-238-01984-0. Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудиторные занятия		
Ул. 1 Мая 14а,	11 ауд.	Аудитория на 30 посадочных мест, оснащена

корпус В1		мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	12 ауд.	Аудитория на 32 посадочных места, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	13 ауд.	Аудитория на 60 посадочных мест, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Ул. 1 Мая 14а, корпус В1	14 ауд.	Аудитория на 26 посадочных мест, оснащена мультимедиапроектором, экраном, доской, имеется свободный доступ WiFi
Самостоятельная работа		
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «Б1», ауд. 201	Читальный зал корпуса «Б1»	200 посадочных мест; 3 компьютера для сотрудников; 1 принтер; 1 копир/принтер; 1 проектор; 2 экрана для проектора; 1 ворота «Антивор»; 1 WIFI-точка доступа.
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «Б1», ауд. 202	Электронный читальный зал	25 посадочных мест; 29 компьютеров (25 для читателей, 4 для сотрудников); 4 принтера (3 монохромные, 1 полноцветный); 1 плоттер; 2 сканера; 1 МФУ; 1 LCD TV
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «А1», ауд. 3-207	Читальный зал редкой книги	50 посадочных мест; 1 компьютер для сотрудников; 1 сканер; 1 принтер; 1 LCD TV; свободный доступ WIFI
Ул. 1 Мая, д.14, корп. «В1», ауд. 305	Читальный зал СБО	20 посадочных мест; 2 компьютера для сотрудников; 1 принтер; 1 МФУ

Технические средства обучения и контроля

- 1.Электронный и бумажный вариант итогового теста по курсу «Деловые коммуникации».
- 2.Демонстрационный электронный и бумажный вариант унифицированных форм первичной учетной документации по учету кадров, труда, рабочего времени.
- 3.Электронные версии лекций.