

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.Б.17 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки** 38.03.02 Менеджмент

**Профиль подготовки** Производственный менеджмент

**Квалификация (степень) выпускника** бакалавр

**Форма обучения** очная

## 1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- освоение психологии деловой коммуникации, тактических приемов и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, деловых совещаний и других форм деловой коммуникации; концептуальных подходов к их организации и подготовке.

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к *базовой* части. Требования к предшествующим знаниям представлены в таблице 2.1. Перечень дисциплин, для которых дисциплина «Деловые коммуникации» является основополагающей, представлен в табл. 2.2.

**Таблица 2.1 – Требования к пререквизитам дисциплины**

Дисциплина	Раздел
Русский язык и культура речи	1,2

**Таблица 2.2 – Требования к постреквизитам дисциплины**

Дисциплина	Раздел
Управление человеческими ресурсами	1, 2
Маркетинг	1, 2

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Таблица 3.1 – Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине и планируемых результатов освоения образовательной программы**

Индекс и содержание компетенции	Знания	Умения	Навыки и (или) опыт деятельности
ОПК -4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	1этап: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; 2 этап: различные технологии, правила и приемы эффективного общения.	1 этап: осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; 2 этап: организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	1этап: основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами. 2 этап: - навыками деловых коммуникаций.
ПК -2 владением различными способами разрешения	1этап: основные теории и концепции взаимодействия	1 этап: диагностировать этические проблемы в	1 этап: методами формирования и поддержания

конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; 2 этап: различные способы разрешения конфликтных ситуаций	организации и применять основные модели принятия этических управленческих решений; 2 этап: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	этического климата в организации;
			2 этап: современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.

#### 4. Объем дисциплины

Объем дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 3 зачетных единицы (108 академических часов), распределение объема дисциплины на контактную работу обучающихся с преподавателем (КР) и на самостоятельную работу обучающихся (СР) по видам учебных занятий и по периодам обучения представлено в таблице 4.1.

**Таблица 4.1 – Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и по периодам обучения, академические часы**

№ п/п	Вид учебных занятий	Итого КР	Итого СР	Семестр № 3	
				КР	СР
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Лекции (Л)	18	-	18	-
2	Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-
3	Практические занятия (ПЗ)	16	-	16	-
4	Семинары (С)	-	-	-	-
5	Курсовое проектирование (КП)	-	-	-	-
6	Рефераты (Р)	-	-	-	-
7	Эссе (Э)	-	-	-	-
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	-	-	-	-
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	-	36	-	36
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)	-	36	-	36
11	Промежуточная аттестация	2	-	2	-
12	Наименование вида промежуточной аттестации	x	x	зачет	
13	Всего	36	72	36	72

#### 5. Структура и содержание дисциплины

Структура дисциплины представлена в таблице 5.1.

**Таблица 5.1 – Структура дисциплины**

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы											Коды формируемых компетенций
			лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	курсовое проектирование	рефераты (эссе)	индивидуальные домашние задания	самостоятельное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1.	<b>Раздел 1 Социально — психологические проблемы деловой коммуникации</b>	3	10	x	10	x	x	x	x	20	20	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
1.1.	<b>Тема 1</b> Методологические основы и понятийный аппарат курса « Деловые коммуникации»	3	2	-	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
1.2.	<b>Тема 2</b> Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации	3	2	-	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
1.3.	<b>Тема 3</b> Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
1.4.	<b>Тема 4</b> Содержание процесса деловой коммуникации	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
1.5.	<b>Тема 5</b> Содержание процесса деловой коммуникации	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
2.	<b>Раздел 2 Формы деловой коммуникации и их содержание</b>	3	8	x	6	x	x	x	x	16	16	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
2.1.	<b>Тема 6</b> Содержание основных видов деловой коммуникации.	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>
2.2.	<b>Тема 7</b> Порядок и правила проведения деловых переговоров.	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		<b>ОПК-4 ПК-2</b>

№ п/п	Наименования разделов и тем	Семестр	Объем работы по видам учебных занятий, академические часы											Коды формируемых компетенций					
			4	лекции	5	лабораторная работа	6	практические занятия	7	семинары	8	курсовое проектирование	9	рефераты (эссе)	10	индивидуальные домашние задания	11	самостоятельное изучение вопросов	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14						
2.3	<b>Тема 8</b> Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		ОПК-4 ПК-2					
2.4	<b>Тема 9</b> Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации..	3	2	x	x	x	x	x	x	4	4	x		ОПК-4 ПК-2					
<b>3.</b>	<b>Контактная работа</b>	<b>3</b>	<b>18</b>			<b>16</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>2</b>	<b>x</b>						
<b>4.</b>	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>3</b>	<b>-</b>			<b>-</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>x</b>					
<b>5.</b>	<b>Объем дисциплины в семестре</b>	<b>3</b>	<b>18</b>			<b>16</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>x</b>					
<b>6.</b>	<b>Всего по дисциплине</b>	<b>x</b>	<b>18</b>			<b>16</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>x</b>					

## 5.2. Содержание дисциплины

### 5.2.1 – Темы лекций

№ п.п.	Наименование темы лекции	Объем, академические часы
Л-1	Методологические основы и понятийный аппарат курса « Деловые коммуникации».	2
Л-2	Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	2
Л-3	Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	2
Л-4	Содержание процесса деловой коммуникации.	2
Л-5	Содержание процесса деловой коммуникации.	2
Л-6	Содержание основных видов деловой коммуникации.	2
Л-7	Порядок и правила проведения деловых переговоров.	2
Л-8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2
Л-9	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	2
Итого по дисциплине		18

### 5.2.2 – Темы лабораторных работ (не предусмотрены РУП)

### 5.2.3 – Темы практических занятий

№ п.п.	Наименование темы практической работы	Объем, академические часы
ПР-1	Методологические основы и понятийный аппарат курса « Деловые коммуникации».	2
ПР-2	Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	2
ПР-3	Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	2
ПР-4	Содержание процесса деловой коммуникации.	2
ПР-5	Содержание процесса деловой коммуникации.	2
ПР-6	Содержание основных видов деловой коммуникации.	2
ПР-7	Порядок и правила проведения деловых переговоров.	2
ПР-8	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	2
Итого по дисциплине		16

### 5.2.4 – Темы семинарских занятий (не предусмотрены РУП)

### 5.2.5 Темы курсовых работ (проектов) (не предусмотрены РУП)

### 5.2.6 Темы рефератов (не предусмотрены)

### 5.2.7 Темы эссе (не предусмотрены)

### **5.2.8 Темы индивидуальных домашних заданий (не предусмотрены)**

### **5.2.9 – Вопросы для самостоятельного изучения**

№ п.п.	Наименования темы	Наименование вопроса	Объем, академические часы
1.	Методологические основы и понятийный аппарат курса «Деловые коммуникации».	Теоретические предпосылки становления этики деловой коммуникации.	4
2.	Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации.	Закономерности межличностных отношений	4
3.	Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения.	Психологическая несовместимость как причина конфликта.	4
4.	Содержание процесса деловой коммуникации	Виды и функции коммуникационных каналов.	4
5.	Содержание процесса деловой коммуникации	Коммуникативная культура в деловом общении	4
6.	Содержание основных видов деловой коммуникации.	Коммуникативный процесс: производство, мультиплексия, распространение, прием, распознавание, использование информации.	4
7.	Порядок и правила проведения деловых переговоров	Правила конструктивной критики	4
8.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	Правила проведения собеседования	4
9.	Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации.	Коммуникативный уровень лидера в массовых коммуникациях.	4
Итого по дисциплине			36

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Основная литература, необходимая для освоения дисциплины**

1. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 433 с. ЭБС «Юрайт»
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013.— 92 с.— ЭБС «IPRbooks»

### **6.2 Дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины**

1. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 370 с. ЭБС «Юрайт»

2. Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. ЭБС «Юрайт»

3. Ратников, В.П. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В.П. Ратников; отв. ред. В.П. Ратников. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 527 с. ЭБС «Юрайт»

### **6.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины и другие материалы к занятиям**

Электронное учебное пособие включающее:

- конспект лекций;
- методические указания по выполнению практических работ.

### **6.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Электронное учебное пособие включающее:

- методические рекомендации для студентов по самостоятельной работе.
- методические рекомендации по подготовке к занятиям.

### **6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

1. Open Office
2. JoliTest (JTRun, JTEditor, TestRun)

### **6.6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. ЭБС «Юрайт»: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
2. ЭБС «IPRbooks»: <http://www.iprbookshop.ru/>
3. ЭБС «Лань»: [www.e.lanbook.com/](http://www.e.lanbook.com/)
4. ЭБС «ibooks.ru»: [www.ibooks.ru/](http://www.ibooks.ru/)
5. eLIBRARY.RU: [www.elibrary.ru/](http://www.elibrary.ru/)
6. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека (РГБ)
7. <http://www.edu.ru> - федеральный портал российского образования. Нормативные материалы по образованию, учебно-методические материалы и ресурсы по всем направлениям, специальностям.

### **7. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Занятия лекционного типа проводятся в аудитории, оборудованной мультимедиапроектором, компьютером, учебной доской.

Занятия семинарского типа (практические занятия, лабораторные работы) проводятся в аудиториях, оборудованных учебной доской, рабочим местом преподавателя (стол, стул), а также посадочными местами для обучающихся, число которых соответствует численности обучающихся в группе.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в Приложении 1.

Программа разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 12.01.2016 г. № 7.

Разработал(и): \_\_\_\_\_

Л.А.Иванова