

**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 Управленческий и финансовый учет

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» включена в профессиональный цикл дисциплин 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 конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	1этап: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования , коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; 2 этап: различные способы разрешения конфликтных ситуаций	1 этап: диагностировать этические проблемы в организации и применять основные модели принятия этичных управлеченческих решений; 2 этап: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	1 этап: методами формирования и поддержания этичного 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
1	2	3	4	5	6
1	Лекции (Л)	18	-	18	-
2	Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-
3	Практические работы (ПР)	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
			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 подготовка к занятиям	13 промежуточная аттестация	14	
1	2	3												
1.	Раздел 1 Социально — психологические проблемы деловой ком- муникации	3	10	x	10	x	x	x	x	20	20	x		OK-3
1.1.	Тема 1 Методологические основы и понятийный аппарат курса « Деловые коммуникации»	3	2	-	2	x	x	x	x	4	4	x		OK-3
1.2.	Тема 2 Основные модели личности делового партнера в деловой коммуникации	3	2	-	2	x	x	x	x	4	4	x		OK-3
1.3.	Тема 3 Конфликтные ситуации в деловой коммуникации и пути их разрешения	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x		OK-3

№ 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
1.4.	Тема 4 Содержание процесса деловой коммуникации	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x	OK-3
1.5.	Тема 5 Содержание процесса деловой коммуникации	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x	OK-3
2.	Раздел 2 Формы деловой коммуникации и их содержание	3	8	x	6	x	x	x	x	16	16	x	OK-3
2.1.	Тема 6 Содержание основных видов деловой коммуникации.	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x	OK-3
2.2.	Тема 7 Порядок и правила проведения деловых переговоров.	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x	OK-3
2.3	Тема 8 Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений	3	2	x	2	x	x	x	x	4	4	x	OK-3
2.4	Тема 9 Эффективность взаимодействия в массовой коммуникации..	3	2	x	x	x	x	x	x	4	4	x	OK-3

№ 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
3.	Контактная работа	3	18		16	x	x	x	x	x	x	2	x
4.	Самостоятельная работа	3	-	-	x	x	x	x	36	36	-		x
5.	Объем дисциплины в семестре	3	18		16	x	x	x	x	36	36	2	x
6.	Всего по дисциплине	x	18		16	x	x	x	x	36	36	2	x

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 практических работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной 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

5.2.3 – 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, мультипликация, 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

- Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.И. Кривокора.- М: ИНФРА- М, 2012- 190с.
- Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов. / Под ред. В.Н. Лавриненко.- 5-е изд. перераб и доп. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2012. – 415с. - ЭБС « КнигаФонд».

6.2 Дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

- Захарова Л.Н. Основы психологического консультирования организаций [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.Н. Захарова. – М.: Логос, 2012.- 432с. - ЭБС « КнигаФонд».
- Лукаш Ю.А. профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса

[Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю.А. Лукаш. – М.: Флинта, 2012.- 70с. - ЭБС «КнигаФонд».

3. Шуванов В.И. Социальная психология управления [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция» / В.И. Шуванов. - М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012.- 463с. - ЭБС «КнигаФонд».

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. <http://www.knigafund.ru/> - ЭБС
2. <http://e.lanbook.com/> - ЭБС
3. <http://rucont.ru/> - ЭБС
4. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - ЭБС
5. <http://www.rsl.ru> Российская государственная библиотека (РГБ)
6. <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.

Практические занятия проводятся в аудиториях, оборудованных учебной доской, рабочим местом преподавателя, 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 января 2016 г. № 7

Разработал(и): _____

Л.А.Иванова