

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

Кафедра «Управление персоналом и психология»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б22 Деловые коммуникации

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Государственная и муниципальная служба

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

1. Цели освоения дисциплины

формирование у студентов целостного представления о роли и месте конфликтов в общественной жизни, о влиянии конфликтов на развитие молодежной среды, методов управления конфликтами.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам 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

Таблица 2.2 – Требования к постреквизитам дисциплины

Дисциплина	Раздел
Связи с общественностью в органах власти	1

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	1 этап: основы коммуникационного процесса в организации 2 этап: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения.	1 этап : грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры; анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; 2 этап: анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;	1 этап: владеть специальной терминологией 2 этап: навыками деловых коммуникаций
ПК-9 способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации	1 этап: основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций роль невербальных коммуникаций в деловом общении; 2 этап:	1 этап: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; 2 этап:	1 этап: организации командного взаимодействия для решения управленческих задач; 2 этап: анализа

	типы организационной культуры и методы ее формирования.	анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией; грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры.	проведенной деловой встречи и с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.
--	---	--	---

4. Объем дисциплины

Объем дисциплины «Деловые коммуникации» составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа), 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 № 7	
				КР	СР
1	2	3	4	5	6
1	Лекции (Л)	16	-	16	-
2	Лабораторные работы (ЛР)	2	-	2	-
3	Практические занятия (ПЗ)	-	-	-	-
4	Семинары(С)	14	-	14	-
5	Курсовое проектирование (КП)	-	-	-	-
6	Рефераты (Р)	-	-	-	-
7	Эссе (Э)	-	10	-	10
8	Индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	-	-	-	-
9	Самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	-	14	-	14
10	Подготовка к занятиям (ПкЗ)	-	14	-	14
11	Промежуточная аттестация	2		2	
12	Наименование вида промежуточной аттестации	х	х	ЗАЧЕТ	
13	Всего	34	38	34	38

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)	индивидуаль- ные домашние задания	самостоятель- ное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточ- ная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Раздел 1 Общение как механизм формирования отношений в деловых коммуникациях	7	6	2	x	4	x	x	x	4	4	x	ОПК-4; ПК-9
1.1.	Тема 1 Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»	7	2	2	x	x	x	x	x	2	2	x	ОПК-4; ПК-9
1.2.	Тема 2 Основы делового общения	7	2	x	x	2	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9
1.3.	Тема 3 Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	7	2	x	x	2	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9
2.	Раздел 2 Этикет и формы деловой коммуникации	7	4	x	x	4	x	x	x	4	4	x	ОПК-4; ПК-9
2.1.	Тема 4 Коммуникация как элемент управленческой деятельности	7	2	x	x	2	x	x	x	2	2	x	ОПК-4; ПК-9
2.2.	Тема 5 Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	7	2	x	x	2	x	x	x	2	2	x	ОПК-4; ПК-9
3.	Раздел 3 Средства делового взаимодействия	7	2	x	x	4	x	x	x	2	2	x	
3.1.	Тема 6 Психолингвистические аспекты деловой коммуникации	7	1	x	x	2	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9

№ 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)	индивидуаль- ные домашние задания	самостоятель- ное изучение вопросов	подготовка к занятиям	промежуточ- ная аттестация	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
3.2.	Тема 7 Формы делового взаимодействия	7	1	x	x	2	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9
4.	Раздел 4 Деловая коммуникация и практическая деятельность	7	4	x	x	2	x	x	x	4	4	x	ОПК-4; ПК-9
4.1.	Тема 8 Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	7	2	x	x	1	x	x	x	2	2	x	ОПК-4; ПК-9
4.2.	Тема 9 Деловое общение: виды, правила, этапы.	7	1	x	x	x	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9
4.3	Тема 10 Письменные формы деловых взаимодействий	7	1	x	x	1	x	x	x	1	1	x	ОПК-4; ПК-9
5.	Контактная работа	7	16	2	x	14	x	x	x	x	x	2	x
6.	Самостоятельная работа	7	x	x	x	x	x	10	x	14	14	x	x
7.	Объем дисциплины в семестре	7	16	2	x	14	x	10	x	14	14	x	x
8.	Всего по дисциплине	7	16	2	x	14	x	10	x	14	14	x	x

5.2. Содержание дисциплины

5.2.1 – Темы лекций

№ п.п.	Наименование темы лекции	Объем, академические часы
Л-1	Введение в дисциплину «Деловые коммуникации»	2
Л-2	Основы делового общения	2
Л-3	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	2
Л-4	Этикет и формы деловой коммуникации	2
Л-5	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	2
Л-6	Коммуникация как элемент управленческой деятельности	2
Л-7	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	1
Л-8	Психологические аспекты деловой коммуникации	1
Л-9	Психологические аспекты деловой коммуникации	2
Л-10	Формы делового взаимодействия	1
Итого по дисциплине		18

5.2.2 – Темы лабораторных работ

№ п.п.	Наименование темы лабораторной работы	Объем, академические часы
ЛР-1	Деловое общение: виды, правила, этапы	2
Итого по дисциплине		2

5.2.3 – Темы семинарских занятий

№ п.п.	Наименование темы занятия	Объем, академические часы
С-1	Основы делового общения	2
С-2	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	2
С-3	Коммуникация как элемент управленческой деятельности	2
С-4	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации	2
С-5	Психологические аспекты деловой коммуникации	2
С-6	Формы деловой коммуникации	2
С-7	Стратегии и тактики деловых коммуникаций	1
С-8	Письменные формы деловых взаимодействий	1
Итого по дисциплине		14

5.2.5 Темы курсовых работ (проектов)

Не предусмотрены рабочим учебным планом

5.2.6 Темы рефератов

Не предусмотрены рабочей программой дисциплины

5.2.7 Темы эссе

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.
12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.

5.2.8 Темы индивидуальных домашних заданий

Не предусмотрены рабочим учебным планом

5.2.9 – Вопросы для самостоятельного изучения

№ п.п.	Наименования темы	Наименование вопроса	Объем, академические часы
1.	Основы делового общения	1.Общение в процессе социализации человека. 2.Диалогичность как сущностная черта общения. 3.Субъект и объект общения.	2
2.	Деловая коммуникация как разновидность специализированной коммуникации	1.Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. 2.Проблема совместимости и сработанности в группе. 3.Проблема коммуникативной компетентности делового человека.	1
3.	Коммуникация как элемент управленческой деятельности	1. Репрезентативные системы. 2.Феномен ролевого конфликта. 3.Социальные установки.	1
4.	Роль личностной эффективности в	1. Феномен «обмена значимыми	2

	деловой коммуникации	личностными качествами» в общении.	
5.	Психолингвистические аспекты деловой коммуникации	1.Типы приема и передачи информации 2.Структура речевого воздействия. 3.Язык невербального общения 4.Визуальный контакт	2
6.	Формы делового взаимодействия	1.Деловая полемика, правила ее проведения.	1
7.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации переговоры	1. Переговоры как позиционный торг. 2. Подготовка к переговорам: тактика и стратегия. 3.Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы.	1
8.	Деловое общение: виды, правила, этапы.	1.Деловые приемы, их коммуникативный смысл. 2. Межкультурные особенности деловых контактов.	2
9.	Письменные формы деловых взаимодействий	1. Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий.	1
10.	Устные и письменные стратегии деловой коммуникации переговоры	1.Переговоры как позиционный торг. 2. Подготовка к переговорам: тактика и стратегия. 3.Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы.	1
Итого по дисциплине			14

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1.Основная литература, необходимая для освоения дисциплины

Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: Дашков и К, 2011. (ЭБС «Книга Фонд»).

2. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие. [Электронный ресурс] – М.: ЮНИТА-ДАНА, 2008. (ЭБС «Книга Фонд»).

6.2. Дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

1. Макаров Б.В., Непогода А.В.Деловой этикет. Учебное пособие.[Электронный ресурс] – М.: Феникс, 2010. (ЭБС «Книга Фонд»).

2. Ниссен В.Ю., Карасёва Т.В. Русский речевой этикет: учебное пособие. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: Флинта; Наука, 2011 (ЭБС «Книга Фонд»).

3. Психология и этика делового общения. Учебник. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: ЮНИТА-ДАНА, 2010. (ЭБС «Книга Фонд»).

4. Хазагеров Г.Г., Корнилова Е.Е. Риторика для делового человека: учебное пособие. [Электронный ресурс] – М.: Издательство: Флинта; МПСИ, 2008. (ЭБС «Книга Фонд»).

Периодические издания

1. // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология.

2. // Менеджмент в России и за рубежом.

3. // Российский журнал менеджмента.

4. // Социологические исследования.

6. // Управление персоналом

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

1. Методические рекомендации по самостоятельной работе по дисциплине «Деловые коммуникации», 2011. – электронный ресурс (Методический кабинет Института управления ОГАУ).

2. Методические указания по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Деловые коммуникации», 2011. – электронный ресурс (Методический кабинет Института управления ОГАУ).

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 выполнению индивидуальных домашних заданий;

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

1. Open Office
2. Google Chrome

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

1. ЭБС "КнигаФонд": www.knigafund.ru/
2. ЭБС "Лань": www.e.lanbook.com/
3. ЭБС "ibooks.ru": www.ibooks.ru/
4. eLIBRARY.RU: www.elibrary.ru/
5. Википедия: <https://ru.wikipedia.org/>

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

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

Таблица 7.1 – Материально-техническое обеспечение лабораторных работ

Номер ЛР	Тема лабораторной работы	Название специализированной лаборатории	Название спецоборудования	Название технических и электронных средств обучения и контроля знаний
1	2	3	4	5
ЛР-1	Деловое общение: виды, правила, этапы	компьютерные классы	-	Компьютер и мультимедийное оборудование

Занятия семинарского типа 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 ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.03
Управление персоналом

Разработал(и): _____ Б.Б. Алимбаева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Управления персоналом и
психологии

протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

Зав. кафедрой _____ Р.Ш.Шафеев