

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
Шербич С.Н. /

«02» сентября 2019 г.

## Рабочая программа учебной дисциплины

Деловые коммуникации

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.02 Менеджмент**

Направленность:

**Менеджмент организации**

Формы обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Менеджмент» (Менеджмент организации) утвержденными:

- для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «30» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил:  
Ст. преподаватель



О.Н. СОСЬКОВА

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент и маркетинг»  
доцент, к.э.н.



З.Н. ВАРЛАМОВА

Специалист  
по учебно-методической работе  
Учебно-методического отдела



Г.В. КАЗАНКОВА

Начальник Управления  
Образовательной деятельности



С.Н. СИНИЦЫН

## ОБЪЁМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачётные единицы трудоёмкости (144 академических часа)

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		5
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Лекции	2	2
Практические занятия	6	6
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>136</b>	<b>136</b>
Подготовка к зачёту	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	118	118
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачёт</b>	<b>Зачёт</b>
<b>Общая трудоёмкость дисциплины и трудоёмкость по семестрам, часов</b>	<b>144</b>	<b>144</b>



## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам вариативной части дисциплин Блока 1. Является дисциплиной по выбору.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении дисциплины: «Русский язык делового общения», «Психология делового общения», «Персональный менеджмент», «Теория менеджмента (история управленческой мысли, теория организации, организационное поведение)».

Результаты обучения по дисциплине необходимы для освоения последующей дисциплины: «Психология управления», а также прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практики.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками разговорно-бытовой речи; понимание устной (монологической и диалогической) речи на бытовые и общекультурные темы; знание базовой лексики, представляющей стиль повседневного и общекультурного общения;

- освоение следующих компетенций на уровне не ниже порогового: ОК-5 (способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия), ОК-6 (способность к самоорганизации и самообразованию).

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование и развитие у обучающихся основополагающих знаний, умений и навыков делового общения.

Задачами дисциплины являются:

- 1) изучение системы научных знаний об основах деловых коммуникаций;
- 2) формирование умений строить межличностные отношения в деловой сфере, с учётом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнёра;
- 3) формирование практических умений и навыков организовывать деловые мероприятия (совещания, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнёрства и сотрудничества.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:



- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1);
- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);
- умение 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) (ПК-12).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать теоретические основы деловых коммуникаций в профессиональной сфере (для ОК-4, ПК-1, ПК-2)
- знать основные формы деловых коммуникаций, их содержание и особенности (для ОПК-4, ПК-12);
- уметь осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (для ОК-4, ОПК-4, ПК-12);
- владеть навыками работы в коллективе, навыками диагностики, предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций (для ПК-1, ПК-2).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции и	Практические занятия
1	Основы деловых коммуникаций и делового общения	1	-
2	Особенности, структура и виды деловых коммуникаций	1	-
3	Основные формы деловых коммуникаций	-	2

4	Вербальные и невербальные средства в деловом общении	-	2
5	Имидж и самопрезентация в деловом общении	-	-
6	Управление конфликтами в деловых коммуникациях	-	2
Всего:		2	6

#### 4.2. Содержание лекционных занятий

##### Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения

Роль информации и коммуникации в профессиональном общении. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения. Структура и элементы коммуникативного процесса. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.

##### Тема 2. Особенности, структура и виды деловых коммуникаций

Деловые коммуникации и их особенности. Виды и формы деловых коммуникаций. Характеристика основных видов деловых коммуникаций.

#### 4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
			Заочная форма обучения
3	Основные формы деловых коммуникаций	Основные формы деловых коммуникаций	2
4	Вербальные и невербальные средства в деловом общении	Вербальные и невербальные средства	2
6	Управление конфликтами в деловых коммуникациях	Анализ конфликтных ситуаций	2
<b>Всего:</b>			<b>6</b>



## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, а также интересные для себя моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций презентационных технологий и технологии учебной дискуссии.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним – накануне, путём повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практических занятий.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации (интегратора), коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям и подготовку к зачёту.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час.
<b>Самостоятельное (или углубленное) изучение тем дисциплины:</b>	<b>112</b>
Тема 1. Основы деловых коммуникаций и делового общения	12
Тема 2. Особенности, структура и виды деловых коммуникаций	12
Тема 3. Основные формы деловых коммуникаций	36
Тема 4. Вербальные и невербальные средства в деловом общении	12
Тема 5. Имидж и самопрезентация в деловом общении	12
Тема 6. Управление конфликтами в деловых коммуникациях	28
<b>Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)</b>	<b>6</b>
<b>Подготовка к зачету</b>	<b>18</b>
<b>Всего:</b>	<b>136</b>

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЫ



### **6.1. Перечень оценочных средств**

1. Перечень вопросов к зачёту.
2. Задания к практическим занятиям.

### **6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплин**

Зачёт проводится в устной форме по заранее представленным вопросам. Студент отвечает на два вопроса билета и дополнительные вопросы преподавателя. Время, отводимое студенту на сдачу зачёта, составляет не менее 10 минут.

Результаты зачёта заносятся преподавателем в зачётную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачёта, а также выставляются в зачётную книжку студента.

### **6.3. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (зачёта) по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Роль информации и коммуникации в профессиональном общении и деятельности руководителя.
2. Понятия «коммуникация» и «общение». Соотношение этих понятий.
3. Основные элементы коммуникационного процесса.
4. Этапы коммуникационного процесса.
5. Общая схема коммуникационного процесса.
6. Основные барьеры межличностных коммуникаций.
7. Коммуникативная компетентность и ее составляющие.
8. Сущность и особенности деловых коммуникаций.
9. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
10. Деловая беседа как форма деловой коммуникации. Основные этапы деловой беседы.
11. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.
12. Этапы подготовки и проведения деловых переговоров.
13. Модели деловых переговоров и тактические приемы.
14. Беседа по телефону и деловая переписка как формы деловой коммуникации.
15. Деловое совещание как форма деловой коммуникации: подготовка, проведение. Роли руководителя.
16. Невербальные средства деловых коммуникаций: понятие и виды.
17. Интерпретация жестов.
18. Проксемические средства делового общения.
19. Имидж в деловом общении и его роль.
20. Основные составляющие имиджа.
21. Самопрезентация в деловом общении.
22. Конфликты в деловых коммуникациях: понятие и сущность.



23. Основные элементы конфликта.
24. Динамика конфликтов.
25. Стили поведения в конфликтах и методы их разрешения.

#### **6.4. Фонд оценочных средств**

Полный банк заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

### **7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

#### **7.1. Основная учебная литература**

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 190 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Доступ из ЭБС «znanium.com».

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. - М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. - 145 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

3. Титова, Л. Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 271 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

#### **7.2. Дополнительная учебная литература**

1. Золотых, Н.В. Психология и конфликтология : учеб. пособие / Н.В. Золотых, А.В. Черняева. - Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2018. - 180 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

2. Островский, Э. В. Психология менеджмента : учеб. пособие / Э.В. Островский. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. - 240 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

3. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

4. Тулупьева, Т. В. Лекции по основам технологий деловой коммуникации : учебник / Т. В. Тулупьева. - Санкт-Петербург : СПбГУ, 2019. - 164 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com».

### **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

1. Методические указания к выполнению практических работ.

### **9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,**

## **НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

- 1 [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Справочно-правовая система ГАРАНТ.
- 2 [www.kgsu.ru](http://www.kgsu.ru) – ЭБС Курганского государственного университета.
- 3 [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru) – ЭБС «Консультант студента».
- 4 [www.znaniium.com](http://www.znaniium.com) – Электронно-библиотечная система «Znaniium.com».

## **10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).



**Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Деловые коммуникации»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.02 «Менеджмент»**

Направленность «Менеджмент организации»

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часа).

Семестр: 5.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

**Содержание дисциплины:**

Сущность и содержание деловых коммуникаций. Особенности, структура и виды деловых коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Самопрезентация в деловом общении. Конфликты в деловых коммуникациях.