

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 30 » 08 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика  
Профиль подготовки \_\_\_\_\_  
Уровень высшего образования бакалавриат  
Форма обучения заочная

Курс	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2	2/72	2	4	-	66	зачет
<b>Итого</b>	<b>2/72</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>66</b>	<b>зачет</b>

Владимир 20 16

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями изучения дисциплины (модуля) «Деловые коммуникации» являются:

- формирование знаний основ речевого поведения, категориального аппарата дисциплины, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации;
- освоение навыков эффективного общения и взаимодействия;
- овладение умением использовать различные формы и виды деловых коммуникаций.

Задачи освоения учебной дисциплины заключаются в получении представления о деловой коммуникации, ее формах, понимании значения приемов общения для эффективного делового взаимодействия, овладении элементарными навыками ведения деловой беседы, анализа деловых ситуаций, развитии навыков презентации, работы с документами.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина входит в перечень курсов базовой части учебного плана направления 38.03.05 «Бизнес-информатика».

Дисциплина входит в блок Б1.Б.29 учебного плана подготовки бакалавриата по направлению «Бизнес-информатика».

Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплинами базовой части «Развитие информационного общества», «Русский язык и культура речи», «Психология», «Менеджмент», «Маркетинг».

Дисциплина основана на знаниях психологии, истории, менеджмента, русского языка.

Дисциплина направлена на изучение курсов «Общая теория систем», «Управление персоналом» и др.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1. Знать:

– правила и нормы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

– основы командной работы, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

2. Уметь:

– решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия, используя стандартные методы коммуникации в устной и письменной формах (ОК-5);

– адекватно реализовывать свои коммуникативные функции в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

3. Владеть:

– межкультурной коммуникативной компетенцией в профессиональной сфере деятельности (ОК-5);

– навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Форма промежуточной аттестации (по курсам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные	СРС	КП / КР		
1.	Деловое общение как социально-психологическая проблема	2	1					8		
2.	Межличностные деловые коммуникации	2						6		
3.	Основы лидерства и руководства трудовым коллективом	2						6		

4.	Организации и трудовые коллективы как субъекты деловой коммуникации	2					12			
5.	Вербальная коммуникация в деловой практике	2		1			6		1/100	
6.	Невербальная коммуникация в деловой практике	2					6			
7.	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	2		1			8		1/100	
8.	Деловой этикет и формирование имиджа фирмы и делового человека	2		1			6		1/100	
9.	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	2	1	1			8		1/50	
<b>Всего</b>			<b>2</b>	<b>4</b>			<b>66</b>		<b>4/67</b>	<b>Зачет</b>

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.05 «Бизнес-информатика» компетентностный подход дисциплины «Деловые коммуникации» реализуется путём проведения лекционных и практических занятий с применением мультимедийных технологий. Курс лекций обеспечен комплектом презентаций, представляемых студентам с помощью проектора в оборудованной аудитории.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационные технологии;
- проблемное обучение;
- дискуссия;
- индивидуальное обучение;
- междисциплинарное обучение;
- работа в малой группе и др.

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Текущий контроль студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- решение кроссвордов;
- решение ситуационных задач.

Промежуточная аттестация знаний студентов производится по результатам семестра в форме зачета на 2 курсе, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания студентов по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

### **Самостоятельная работа студентов**

Самостоятельная работа студентов является неотъемлемой частью процесса подготовки бакалавра. Под самостоятельной работой понимается часть учебной планируемой работы, которая выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа направлена на усвоение системы научных и профессиональных знаний, формирования умений и навыков, приобретение опыта самостоятельной творческой деятельности. СРС помогает формировать культуру мышления студентов, расширять познавательную деятельность.

Виды самостоятельной работы по курсу:

а) по целям: подготовка к практическим занятиям, подготовка доклада и выполнение заданий по НИРС.

б) по характеру работы: изучение литературы, конспекта лекций; поиск литературы в библиотеке; конспектирование рекомендуемой для самостоятельного изучения научной литературы; написание эссе; решение тестов, кроссвордов.

### **Примерная тематика самостоятельной работы**

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Типы взаимоотношений в коллективе.

3. Морально-психологический климат в коллективе.
4. Классификация психотипов личности в рабочей группе.
5. Роль руководителя в становлении коллектива.
6. Стиль руководства коллективом.
7. Психологические проблемы руководства.
8. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
9. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
10. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
11. Конфликт в лично-эмоциональной сфере.
12. Правила поведения в условиях конфликта.
13. Этика делового общения.
14. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
15. Общие этические принципы и характер делового общения.
16. Деловой этикет.
17. Правила этикета.
18. Правила вербального этикета.
19. Правила общения по телефону.
20. Правила деловой переписки.
21. Общение и деловое общение.
22. Восприятие и понимание в процессе общения.
23. Общение как коммуникация.
24. Общение как взаимодействие людей.
25. Профессиональная этика.
26. Управленческая этика.
27. Служебный этикет.
28. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
29. Невербальные особенности в процессе делового общения
30. Межнациональные различия невербального общения.
31. Речевой этикет.
32. Правила и этикет общения по факсу, телексу.
33. Модели поведения.
34. Тактика общения.
35. Дружеский ужин; банкет (правила поведения).

## Вопросы к зачету

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.

19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.

20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.

21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.

22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.

23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.

24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) основная литература**

1. Кривокоца Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоца. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389924>

2. Папкина О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2, 700 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

3. Сахнюк Т. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

### **б) дополнительная литература**

1. Кривокоца Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоца. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>

2. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=260390>

3. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (обложка) ISBN 978-5-8199-0276-9, 200 экз. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>

### **в) периодические издания и интернет-ресурсы**

1. <http://www.studentlibrary.ru/> - электронная библиотечная система
2. <http://znanium.com/> - электронная библиотечная система
3. <http://www.iprbookshop.ru/> - электронная библиотечная система
4. <http://e.lib.vlsu.ru/> - электронная библиотечная система ВлГУ
5. <http://www.rsl.ru/> - Российская государственная библиотека.
6. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) - Административно-управленческий портал.
7. [www.businessstest.ru](http://www.businessstest.ru) - Коллекция тестов, помогающих оценить деловые и личные качества, психологическое состояние, и по итогам анализа скорректировать поведение и изменить ситуацию. Информация о проекте.
8. <http://www.edu.ru> – Федеральный образовательный портал
9. <http://www.consulting.ru/> - Интернет-еженедельник CONSULTING.RU
10. <http://www.rbc.ru/> - Информационное агентство "РосБизнесКонсалтинг"

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

1. Лекционные занятия - ауд. 214-б:
  - а. комплект электронных презентаций;
  - б. аудитория, оснащенная презентационной техникой: проектор, экран, ноутбук
2. Практические занятия – ауд. 208-б:
  - а. Презентационная переносная техника: проектор, ноутбук;
  - б. пакеты ПО общего назначения: Microsoft Word и Microsoft PowerPoint;
  - в. задания для контроля знаний студентов.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика»

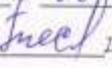
Рабочую программу составил  ст.преп. С.Ю.Коваленко

Рецензент д.э.н., профессор, зав.кафедрой менеджмента и маркетинга ИЭиМ ВлГУ

 Н.М. Филимонова

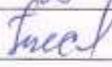
Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Бизнес-информатики и экономики

Протокол № 1 от « 30 » 08 2016 года.

Заведующий кафедрой БИЭ  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Протокол № 1 от « 30 » 08 2016 года.

Председатель комиссии  д.э.н., проф. Тесленко И.Б.

### ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_