

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

«УТВЕРЖДАЮ»

Декан факультета ИСТ

наименование факультета

подпись

Салмин А.А.
Фамилия И.О.

« ____ » _____ 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации (ДК)

наименование учебной дисциплины (полное, сокращенное)

**Направление (специальность)
подготовки**

38.03.05 Бизнес-информатика

код и наименование направления (специальности) подготовки

**Профиль (специализация)
подготовки**

Электронный бизнес

указывается при наличии

**Квалификация (степень)
выпускника**

бакалавр

бакалавр, магистр, дипломированный специалист

Факультет

Информационных систем и технологий

наименование факультета

Кафедра

Электронной коммерции

наименование кафедры

Форма обучения

Очная – полная

очная, заочная и т. п.

Курс / семестр

1 / 1

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры ЭК

Протокол № _____ от « ____ » _____ 2016 г.

И.О. заведующего кафедрой _____

ЭК

наименование кафедры

Хасаншин И.А.

подпись,

Фамилия И.О.

« ____ » _____ 2016 г.

Самара
2016

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «*Деловые коммуникации*» студентам очной формы обучения по направлению подготовки бакалавра «38.03.05 – *Бизнес-информатика*» и профилю подготовки «*Электронный бизнес*» на 1 курсе в 1 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки «38.03.05 – *Бизнес-информатика*» бакалавра, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «11» августа 2016 г. № 1002.

Программу составил

доцент к.э.н., доцент _____ Хасаншин И.А.
должность уч. степень, уч. звание подпись фамилия, имя, отчество

« ____ » _____ 201__ г.

Рецензент

должность _____ _____ _____
уч. степень, уч. звание подпись фамилия, имя, отчество

« ____ » _____ 201__ г.

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины (модуля) являются изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.

Задачами дисциплины являются:

1. овладение понятием эффективных деловых коммуникаций;
2. изучение методических и организационных основ деловых коммуникаций;
3. получение учащимися опыта использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации;
4. изучение основ, на которых базируются успешные деловые коммуникации.

2. Место дисциплины в учебном процессе (в структуре ООП)

Дисциплина относится к базовой части Б.1 «Дисциплины (модули)» и базовой части основной образовательной программы.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах:

1. Менеджмент (ОК-3; ОПК-2)

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

1. Стратегический менеджмент (ОК-3; ОПК-2; ПК-13)

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина направлена на формирование компетенций и планируемых результатов обучения.

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (перечень компонентов)
Общекультурные компетенции (ОК)		
ОК-5	Способность к коммуникации в устных и письменных формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловой коммуникации на русском и иностранном языках; уметь: создавать и редактировать тексты научного и профессионального назначения; реферировать и аннотировать информацию; создавать коммуникативные материалы; организовать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации на русском и иностранных языках; владеть: навыками деловых и публичных коммуникаций.
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-2	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность;	Знать: методологии описания деятельности. Уметь: осуществлять управленческие функции в рамках проектов. Владеть: методами контроллинга.

Код компетенции	Наименование компетенции	Результаты обучения (перечень компонентов)
	готовность к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами.	
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-19	Умение готовить научно-технические отчеты, презентации, научные публикации по результатам выполненных исследований	<p>Знать: требования к оформлению и содержанию научного отчета, статьи или доклада;</p> <p>Уметь: готовить материалы для научного отчета, статьи, доклада или презентации;</p> <p>Владеть: навыками выступлений с докладами на конференциях, семинарах.</p>

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.
(очная форма обучения).

Вид учебной работы	Всего часов	№ семестра		
		1		
Общая трудоемкость дисциплины	180	180		
Аудиторные занятия (Ауд)	32	32		
Лекции (ЛК)	18	18		
Практические занятия (ПЗ)	8	8		
Семинары (Сем)				
Лабораторные работы (ЛР)	6	6		
Самостоятельная работа (СР)	148	148		
Курсовой проект (работа) – (КП, КР)				
Контрольное задание – (КЗ)				
Расчетно-графическая работа (РГР)				
Реферат (Реф)				
Другие виды самостоятельной работы	148	148		
Самоподготовка (Сам) (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	148	148		
Вид итогового контроля (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)	экзамен	экзамен		

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Введение в основы теории коммуникации	Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации». Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации.
2.	Виды деловой коммуникации	Коммуникативные каналы. Искусство межличностного общения.
3.	Электронная коммуникация	Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
4.	Этика делового общения	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
5.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону.
6.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров.
7.	Психологический климат	Понятие «трудовой коллектив». Социально-

	в трудовом коллективе.	психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения).
8.	Проблемы межкультурной коммуникации	Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

(Содержание указывается в дидактических единицах)

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин и коды компетенций	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин и коды компетенций							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Стратегический менеджмент ОК-3; ОПК-2; ПК-13	ПК-13	ПК-13		ПК-13				

5.3 Разделы дисциплины и виды занятий по семестрам

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре (очная форма обучения).

№	Наименование разделов дисциплины	код компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по разделам дисциплины)	
			Всего	Аудиторная работа				Самостоятельная работа
				ЛК	ПЗ	ЛР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Введение в основы теории коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1		18	Собеседование
2.	Виды деловой коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1		18	Собеседование
3.	Электронная коммуникация	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1	2	18	Собеседование
4.	Этика делового общения	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	24	4	1		18	Собеседование
5.	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1	2	18	Собеседование
6.	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1		18	Собеседование
7.	Психологический климат в трудовом коллективе.	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	22	2	1		18	Собеседование
8.	Проблемы межкультурной коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	24	2	1	2	22	Собеседование
	<i>Итого за семестр:</i>	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	180	18	8	6	148	<i>экзамен</i>
	Всего за весь курс:	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	180	18	8	6	148	экзамен

6. Тематический план изучения дисциплины

6.1 Лабораторные работы (очная форма обучения).

№ ЛР	№№ семестров и разделов курса	Наименование лабораторных работ	код компетенции	Кол-во часов
1	2	3	4	5
1	1/2	Виды деловой коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	2
2	1/3	Электронная коммуникация	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	2
3	1/5	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	2

6.2 Практические (семинарские) занятия (очная форма обучения).

№ занятия	№№ семестров и разделов курса	Тема	код компетенции	Кол-во часов
1	2	3	4	5
1	1-1	Введение в основы теории коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
2	1-2	Виды деловой коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
3	1-3	Электронная коммуникация	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
4	1-4	Этика делового общения	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
5	1-5	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
6	1-6	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
7	1-7	Психологический климат в трудовом коллективе.	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1
8	1-8	Проблемы межкультурной коммуникации	ОК-5 ОПК-2 ПК-19	1

6.3 Курсовой проект (работа), контрольное задание.

Учебным планом не предусмотрены.

6.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение и код контролируемой компетенции
1	2
1.	Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
2.	Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
3.	Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий). Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров. Технологии ведения переговоров по телефону. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
4.	Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение). (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
5.	Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения). Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния, его цели и подходы. Принципы ведения спора. Критика и агрессия во время спора. Советы Дейла Карнеги по эффективному разрешению споров. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
6.	Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
7.	Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения). (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)
8.	Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. (ОК-5; ОПК-2; ПК-19)

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1.1 Основная литература

1. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; ГУУ. — М. : Юрайт, 2014. — 370 с.

7.1.2 Дополнительная литература

1. Бернет Дж., Мориарти С. Маркетинговые коммуникации: интегрированный подход. /Пер.с англ. СПб.2001.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации: Теория и практика в эпоху интеграции. СПб.2000.
3. Вацлавик П., Бивин Д.,Джексон Д. Психология межличностных коммуникаций. /Пер.с англ. СПб.2000.
4. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.2000.
5. Ключев Е.В. Речевая коммуникация: Учебное пособие для университетов и институтов. М.2002.
6. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.2001.
7. Соколов А.В. Введение в теорию социальной коммуникации. СПб.1996.
8. Соколов А.В. Эволюция социальных коммуникаций: Учебное пособие. СПб.1995.
9. Ядов В.А. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения. Л.1979.

7.2 Средства обеспечения освоения дисциплины

7.2.1 Методические указания и материалы по видам занятий

Методические указания к практическим занятиям «Методическая разработка для проведения семинара по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» (входит в электронный УМК дисциплины).

7.2.2 Перечень информационных технологии, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Google Chrome, Microsoft Office

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	ФОС	
			Форма оценочного средства	Комплект оценочных средств и кол-во вариантов заданий
1	2	3	4	5
1	Введение в основы теории коммуникации	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	Перечень вопросов к промежуточной аттестации (экзамен)
2	Виды деловой коммуникации	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
3	Электронная коммуникация	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
4	Этика делового общения	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
5	Деловые переговоры: подготовка и проведение	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
6	Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений.	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
7	Психологический климат в трудовом коллективе.	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
8	Проблемы межкультурной коммуникации	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Собеседование	
	Промежуточная аттестация (вид)	ОК-5; ОПК-2; ПК-19	Экзамен	Перечень вопросов к промежуточной аттестации (экзамен)

Текущий контроль успеваемости осуществляется путем оценки результатов выполнения заданий практических (семинарских), лабораторных, самостоятельной работы, посещения лекций.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена (1 семестр), который проводится по билетам, включающим 2 теоретических вопроса.

Подробно оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в Фонде оценочных средств дисциплины, который входит в состав УМК.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования, технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов с указанием их количества	Адрес (местоположение)
1	2	3
Аудитории для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория	ПК, проектор	2 корпус ПГУТИ, Московское шоссе, 77 Аудитория 2-01
Аудитории для проведения практических / семинарских / лабораторных занятий, контроля успеваемости		
Аудитория для практических / семинарских / занятий	ПК, проектор	2 корпус ПГУТИ, Московское шоссе, 77 Аудитория 10-06
Аудитория для практических / семинарских / занятий	ПК, проектор	2 корпус ПГУТИ, Московское шоссе, 77 Аудитория 10-03
Аудитория для лабораторных занятий	12 ПК, Google Chrome, Microsoft Office	2 корпус ПГУТИ, Московское шоссе, 77 Аудитория 10-04
Аудитория для промежуточного контроля		
Помещения для курсового проектирования и самостоятельной работы		
Кабинет для курсового проектирования		
Читальный зал НТБ		
Помещения для групповых и индивидуальных консультаций		
Аудитория для консультаций	ПК, проектор	2 корпус ПГУТИ, Московское шоссе, 77 Аудитория 10-03

10. ЛИСТ согласования рабочей программы с другими дисциплинами на 2016/2017 учебный год

Направление подготовки: 38.03.05 Бизнес-информатика
шифр и наименование

Профиль подготовки: Электронный бизнес
наименование

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр
наименование

Дисциплина: Деловые коммуникации
наименование

Форма обучения: очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Учебный год 2016/2017

Рекомендована заседанием кафедры ЭК
наименование кафедры

И.о. заведующего кафедрой _____ протокол № _____ от «___» _____ 201_г.
наименование кафедры

_____ ЭК
подпись Хасаншин И.А. _____
расшифровка подписи дата

Ответственный исполнитель, уполномоченный по качеству кафедры

Доцент каф. ЭК _____ Кудряшов А.А. _____
должность подпись расшифровка подписи дата

Исполнители:

Доцент каф. ЭК _____ Хасаншин И.А. _____
должность подпись расшифровка подписи дата

_____ _____
должность подпись расшифровка подписи дата

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____
наименование кафедры
подпись _____ расшифровка подписи _____ дата

Заведующий кафедрой _____
наименование кафедры
подпись _____ расшифровка подписи _____ дата

Декан ФЗО _____
подпись _____ расшифровка подписи _____ дата

Зам. декана по (направлению) специальности 38.03.05 «Бизнес-информатика»
шифр наименование

Доцент каф. ЭИС _____ Богомолова М.А. _____
должность подпись расшифровка подписи дата

Директор НТБ _____ Михайлова Л.А. _____
подпись расшифровка подписи дата

10. ЛИСТ изменений и дополнений в рабочей программе

Дополнения и изменения в рабочей программе на 20__/20__ уч.г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

- 1)
- 2)
- 3)

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений на данный учебный год

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры _____

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

Заведующий кафедрой _____

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

дата

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФЗО

подпись

расшифровка подписи

дата

Зам. декана по (направлению) специальности

шифр наименование

должность

подпись

расшифровка подписи

дата

Внесенные изменения на 201__/201__ учебный год **УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета _____

наименование факультета

подпись

расшифровка подписи

« ____ » _____ 201__ г.