

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Документ подписан проставив печать
Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФИО: Игнатенко Виталий Иванович
Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике
Дата подписания: 19.10.2023 06:23:18
Уникальный программный ключ: «Заочный государственный университет им. Н.М. Федоровского»
a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78 (ЗГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
_____ Игнатенко В.И.

Деловые коммуникации

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Экономика, менеджмент и организация производства**

Учебный план 02.06.2022. бак.-веч. 38.03.02_МН-2022.plx
Направление подготовки: Менеджмент

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 12
самостоятельная работа 128
часов на контроль 4

Виды контроля на курсах:
зачеты 1

Распределение часов дисциплины по курсам

| Курс | 1 | | Итого | |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
| | уп | рп | | |
| Лекции | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Практические | 6 | 6 | 6 | 6 |
| В том числе инт. | 10 | 10 | 10 | 10 |
| Итого ауд. | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Контактная работа | 12 | 12 | 12 | 12 |
| Сам. работа | 128 | 128 | 128 | 128 |
| Часы на контроль | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Итого | 144 | 144 | 144 | 144 |

Программу составил(и):

к.ф.н. Доцент Демченко О.Н. _____

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от г. №

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2025 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент А.И.Монич __ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от __ _____ 2026 г. № __
Зав. кафедрой к.э.н., доцент А.И.Монич

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Цель: сформировать систематизированное представление о деловой коммуникации как средстве установления и развития конструктивных деловых связей в ходе профессиональной деятельности, овладеть коммуникативными умениями и навыками необходимыми для решения профессиональных задач. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--------------------|---|
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.О |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Введение в профиль |
| 2.1.2 | Иностранный язык |
| 2.1.3 | Введение в профиль |
| 2.1.4 | Иностранный язык |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Введение в профиль |
| 2.2.2 | Иностранный язык |
| 2.2.3 | Русский язык и культура речи |
| 2.2.4 | Деловой иностранный язык |
| 2.2.5 | Социальное взаимодействие |
| 2.2.6 | Государственная итоговая аттестация, включая защиту выпускной квалификационной работы, подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты |
| 2.2.7 | Введение в профиль |
| 2.2.8 | Иностранный язык |
| 2.2.9 | Русский язык и культура речи |
| 2.2.10 | Деловой иностранный язык |
| 2.2.11 | Социальное взаимодействие |
| 2.2.12 | Государственная итоговая аттестация, включая защиту выпускной квалификационной работы, подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде****Знать:**

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | основные закономерности, структуру, функции, средства общения и взаимодействия людей. |
|-----------|---|

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | определять мотивы поведения, индивидуальные черты и потенциал личности, необходимые для понимания действий и поступков людей в социальной и профессиональной среде. |
|-----------|---|

Владеть:

| | |
|-----------|----------------------------|
| Уровень 1 | навыками работы в команде. |
|-----------|----------------------------|

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**Знать:**

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | специфику, формы и методы устной и письменной деловой коммуникации. |
|-----------|---|

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | применять основные формы и технологии устной и письменной деловой коммуникации. |
|-----------|---|

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | навыками подготовки и реализации различных устных и письменных форм деловой коммуникации. |
|-----------|---|

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | базовые понятия, принципы и основные виды деловой коммуникации; |
| 3.1.2 | – средства, способы и приемы делового взаимодействия; |
| 3.1.3 | – преграды и помехи в деловом общении; |
| 3.1.4 | – главные составляющие имиджа делового человека; |

| | |
|---------------------|--|
| 3.1.5 | – основы деловой этики, этикета и культуры делового общения. |
| 3.2 Уметь: | |
| 3.2.1 | - пользоваться вербальными и невербальными средствами общения; |
| 3.2.2 | – анализировать проведенную деловую коммуникацию с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок; |
| 3.2.3 | – преодолевать коммуникативные барьеры; |
| 3.2.4 | – проектировать имидж делового человека. |
| 3.3 Владеть: | |
| 3.3.1 | навыками устных деловых коммуникаций; |
| 3.3.2 | – навыками подготовки и организации устных, письменных и электронных коммуникаций; |
| 3.3.3 | – навыками построения имиджа делового человека |
| 3.3.4 | – навыками делового общения в профессиональной среде. |
| 3.3.5 | |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|-------------|---|------------|------------|
| | Раздел 1. | | | | | | |
| 1.1 | Теоретические основы деловой коммуникации /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.2 | Теоретические основы деловой коммуникации /Пр/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.3 | Теоретические основы деловой коммуникации /Ср/ | 1 | 14 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.4 | Психология деловых контактов /Лек/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.5 | Психология деловых контактов /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.6 | Психология деловых контактов /Ср/ | 1 | 14 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.7 | Вербальные средства коммуникации /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.8 | Вербальные средства коммуникации /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.9 | Вербальные средства коммуникации /Ср/ | 1 | 14 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.10 | Невербальные средства коммуникации /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.11 | Невербальные средства коммуникации /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|-----------|---|---|--|
| 1.12 | Невербальные средства коммуникации /Ср/ | 1 | 14 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.13 | Ложь и манипулирование в деловом общении /Лек/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.14 | Ложь и манипулирование в деловом общении /Пр/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.15 | Ложь и манипулирование в деловом общении /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.16 | Барьеры в деловой коммуникации /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.17 | Барьеры в деловой коммуникации /Пр/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.18 | Барьеры в деловой коммуникации /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.19 | Конфликты в деловом взаимодействии /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.20 | Конфликты в деловом взаимодействии /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.21 | Конфликты в деловом взаимодействии /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.22 | Формы деловой коммуникации /Лек/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.23 | Формы деловой коммуникации /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.24 | Формы деловой коммуникации /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.25 | Этика делового общения /Лек/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.26 | Этика делового общения /Пр/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э3 | 0 | |
| 1.27 | Этика делового общения /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.28 | Имидж делового человека /Лек/ | 1 | 0 | УК-3 УК-4 | Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|------------------------------|---|----|-----------|---|---|--|
| 1.29 | Имидж делового человека /Пр/ | 1 | 1 | УК-3 УК-4 | Л1.3Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 1 | |
| 1.30 | Имидж делового человека /Ср/ | 1 | 12 | УК-3 УК-4 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Общение: определение, структура, виды и типы.
2. Общение как обмен информацией
3. Общение как взаимодействие.
4. Деловая коммуникация: понятие, особенности и принципы.
5. Речь как средство общения.
6. Умение говорить в вербальной коммуникации.
7. Вопросы и ответы в деловом общении.
8. Умение слушать в вербальном общении.
9. Метаязык в вербальной коммуникации.
10. Особенности невербальной деловой коммуникации.
11. Организация пространственной среды в деловом общении/
12. Ложь в деловой коммуникации.
13. Манипуляции в общении.
14. Восприятия и понимание в деловом общении.
15. Психологические механизмы и приемы влияния в деловых контактах.
16. Compliments в деловой коммуникации.
17. Критика в деловом общении.
18. Барьеры в деловом общении.
19. Способы преодоления барьеров общения.
20. Конфликт: сущность, структура, этапы и причины.
21. Стили конфликтного поведения.
22. Поведение в конфликтной ситуации.
23. Формы делового общения и правила убеждения.
24. Деловая беседа.
25. Деловое совещание.
26. Деловые переговоры.
27. Письменная и электронная коммуникация.
28. Сущность и особенности этики делового общения.
29. Принципы делового общения руководитель-подчиненный.
30. Принципы делового общения подчиненный - руководитель.
31. Принципы делового общения между коллегами.
32. Понятие имиджа делового человека и его компоненты.
33. Самопрезентация как способ формирования делового имиджа.

5.2. Темы письменных работ

5.3. Фонд оценочных средств

Деловая игра: "Кораблекрушение".
Тесты (см. Приложение).

5.4. Перечень видов оценочных средств

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие, размещение | Издательство, год | Колич-во |
|------|---|---|--|----------|
| Л1.1 | Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. | Деловые коммуникации: учебник для бакалавров; допущено М-вом образования и науки РФ в качестве учебника для студентов вузов | М.: Юрайт, 2013 | 11 |
| Л1.2 | Деревянкин Е. В. | Деловое общение: Учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/68236.html | Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015 | 1 |

| | Авторы, составители | Заглавие, размещение | Издательство, год | Колич-во |
|--|---|---|---|----------|
| Л1.3 | Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И. | Деловое общение и деловой этикет http://www.iprbookshop.ru/84671.html | Санкт-Петербург: Петрополис, 2019 | 1 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие, размещение | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.1 | Букина Е. Я., Климакова Е. В. | Деловое общение: Учебно-методическое пособие http://www.iprbookshop.ru/47687.html | Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011 | 1 |
| Л2.2 | Понкратова Т. А., Секлцова О. В., Кузнецова О. С. | Деловое общение: Учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/61263.html | Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014 | 1 |
| 6.1.3. Методические разработки | | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие, размещение | Издательство, год | Колич-во |
| Л3.1 | Норильский индустр. ин-т; сост. Л. Б. Векслер, Н. А. Ишудченко | Деловые коммуникации: метод. указания к самостоятельной работе для студентов экономических специальностей вузов всех форм обучения | Норильск: НИИ, 2015 | 28 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | | |
| Э1 | ЭК НГИИ | biblio.norvuz.ru | | |
| Э2 | ЭБС IPR books | www.iprbookshop.ru | | |
| Э3 | ЭБС «Лань» | https://e.lanbook.com | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013) | | | |
| 6.3.1.2 | MS Windows XP (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013) | | | |
| 6.3.1.3 | Консультант Плюс (версия для образовательных учреждений) | | | |
| 6.3.2 Перечень информационных справочных систем | | | | |
| 6.3.2.1 | 1. ЭК НГИИ biblio.norvuz.ru | | | |
| 6.3.2.2 | 2. ЭБС IPR books www.iprbookshop.ru | | | |
| 6.3.2.3 | 3. ЭБС «Лань» https://e.lanbook.com | | | |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 7.1 | 1. Поточные аудитории для лекций с мультимедийным оборудованием. |
| 7.2 | 2. Аудитории для практических занятий, в том числе с мультимедийной техникой. |
| 7.3 | 3. Доступ к компьютерной сети вуза и Интернет. |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| |
|---|
| 1. Векслер Л.Б., Ишудченко Н.А. Деловые коммуникации. Методические указания к самостоятельной работе студентов. Норильск, НИИ. 2015г. |
|---|