

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 А.Н. Тритенко

« 23 » 12 2013г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

**Направление подготовки: 081100.62 – ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ
УПРАВЛЕНИЕ**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

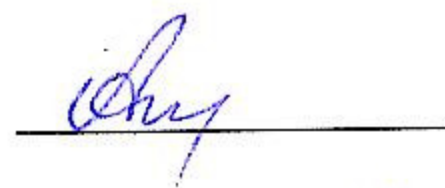
Факультет: заочного и дистанционного обучения

Кафедра: менеджмента

Вологда

2013 г.

Составители рабочей программы
доцент кафедры менеджмента,
кандидат экономических наук



/Анчукова Н.В./

доцент кафедры менеджмента,
кандидат экономических наук



/Советова Н.П../

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента
Протокол заседания № 5 от «19» 12 2013 г.

Заведующий кафедрой
«19» 12 2013 г.



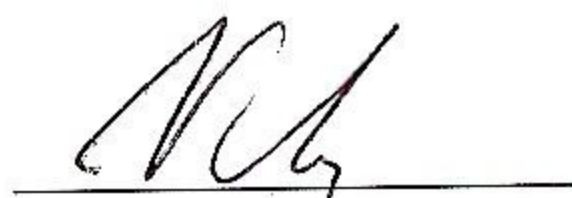
/Советова Н.П../

Рабочая программа одобрена методическим советом экономического факультета

Протокол заседания № 4 от «19» 12 2013 г.

Председатель методического совета

«19» 12 2013 г.

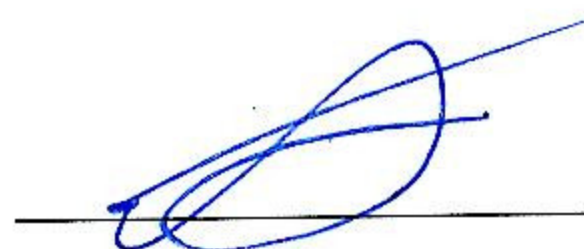


/Клещ С.А./

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФЗДО

«19» 12 2013 г.



/Швецов А.Н./

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

- развитие системного мышления студентов путем ознакомления с современным технологиями осуществления деловой коммуникации;
- подготовка студентов к эффективному использованию рыночных преимуществ реализуемых посредством коммуникационной деятельности;
- подготовка студентов к использованию современных методологий оценки влияния бизнес коммуникаций;
- формирование практических навыков по использованию и обработке бизнес-информации при решении задач планирования коммуникационных мероприятий;
- сформировать целостную систему знаний в области деловых коммуникаций: социально-экономическую сущность, принципы, функции и методологические основы бизнес-коммуникаций; технологию делового общения как коммуникационную систему; методы и технологию социально-экономических исследований; медиа-планирование.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Дисциплина относится к профессиональному циклу ООП ВПО, изучается в 7,8 семестрах.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовности студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

знать: основы коммуникативного процесса, понятия рынок, бизнес-деятельность;

уметь: отличать деловую коммуникацию, использовать навыки делового общения.

Данная дисциплина является предшествующей для следующих дисциплин: «Маркетинг», «Менеджмент», «Управление персоналом», «Организация и управление продажами».

Теоретические знания и практические навыки, полученные студентами при изучении дисциплины, должны быть использованы в процессе изучения последующих дисциплин по учебному плану, при подготовке дипломной работы, выполнении научных студенческих работ.

Взаимосвязь данной дисциплины с последующими отражена в матрице междисциплинарных связей.

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: способы нахождения организационно-управленческих решений и быть готовым нести за них ответственность (ОК-8); способы анализа социально значимые проблем и процессов (ОК-13);

уметь: проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений (ПК-47);

владеть: методами анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса (ПК-29); методами и программными средствами обработки деловой информации, способность взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы (ПК-34).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 ЗЕТ (108 час.), в том числе в 8 семестре:

Семестр №	Трудоемкость					РПР, курсовая работа, курсовой проект	Форма промежуточной аттестации
	Всего		Аудиторная	СРС	Зач.		
	ЗЕТ	час.	час.	час.	час.		
7,8	3	108	Всего – 16, лекций – 8, практических – 8	88	4	контрольная работа	зачет

Взаимосвязь тем в дисциплине отражает матрица межтематических связей. Элементы матрицы характеризуют последовательность изучения тем и факт принадлежности темы в соответствии с ее содержанием к опирающейся и опорной.

Распределение результатов обучения и компетенций по семестрам, темам учебной дисциплины с указанием видов учебной деятельности и их содержания, образовательных технологий, последовательности учебных недель, трудоемкости, форм текущего контроля и промежуточных аттестаций представлено в соответствующей таблице.

№ п/ п	Наименование темы	Кол-во недель	Трудоемкость						
			аудиторная работа, час				СРС, час		
			Всего	Лекция	Практ.	Лаб. раб.	Всего	Изучение мат-ла	КР, РГР, КПиКР
1	Тема: Понятие отношений, их характеристики. Общение как механизм формирования отношений. Понятие отношений. Сущностные характеристики отношений. Структурные параметры отношений. Понятие общения. Общение в процессе социализации. Общение и деятельность, их взаимосвязь. Субъект и объект общения. Типология общения. Уровни общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). Общение и коммуникация: общее и особенное. Диалогичность. Интимно-личностные, деловое, групповое, массовое общение. Иметь представление об основных понятиях: отношения, система потребностей, о субъекте и объекте общения. Знать систему потребностей, типологию общения, уровни общения. Уметь отличать интимно-личностные, деловое, групповое, массовое формы общения.	7	2	1	1	-	11	11	вып.контр. раб. 20
2	Тема: Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание, формально-целевые принципы, коммуникативный контроль. Коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные, ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Проблемы коммуникативной компетентности делового человека. Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Коммуникативные особенности работы в группе. Иметь представление о деловой коммуникации, о		2	1	1	-	11	11	

	характере деловых отношений в организации. Знать содержание коммуникации, формы коммуникативного контроля. Уметь использовать стили коммуникативного взаимодействия. Владеть проблемами коммуникативной компетентности. Знать коммуникативные особенности работы в группе. Владеть навыками работы в группе. Владеть навыками оценки делового общения.								
3	Тема: Структура и содержание деловой коммуникации. Типология ситуаций делового общения. Уровни понимания. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия). Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения. Проблема точности межличностного восприятия в процессе делового общения. Диалог как форма делового общения. Барьеры речи. Эффективное речевое воздействие. Риторические приемы. Иметь представление об уровнях понимания, особенностях делового общения, межличностной аттракции, о взаимодействии деловых партнеров. Знать механизмы взаимопонимания, коммуникативные барьеры. Уметь выявлять особенности межличностного восприятия. Владеть навыками использования стилей, форм и типов взаимодействия. Владеть навыками построения деловых переговоров.	2	1	1	-	11	11		
4	Тема: Средства делового взаимодействия. Эталоны и стереотипы восприятия. Межличностная аттракция в деловых контактах. Общение как взаимодействие деловых партнеров. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Невербальные средства общения. Сознательное и подсознательное в невербалике. Функции невербалики: дополнение, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Кинесика как	4	2	2	-	22	22		

	наука об оптико-кинетической системе знаков (жесты, мимика, пантомимика). Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Иметь представление о модели коммуникативного процесса, владеть понятийным аппаратом: «вербальном общении», «речь», о невербальных средствах общения. Знать и уметь построить диалог как форму делового общения, выявлять и уметь преодолеть речевые барьеры, понятие кинесики. Владеть навыками преодоления речевых. Уметь использовать оптико-кинетическую систему знаков. Владеть навыками различия вербальных и невербальных средств коммуникаций.									
5	Тема: Устные и письменные стратегии деловой коммуникации. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Деловое совещание, публичное выступление, пресс-конференция, презентация в системе деловых коммуникаций: подготовка и проведение. Письменные формы деловых взаимодействий. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Проблемные и дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловая полемика. Культура делового спора. Деловые переговоры. Правила оформления деловых посланий. Иметь представление о понятии, классификации и технологии проведения деловых бесед, о системе деловой коммуникации. Знать способы и технологии проведения деловых бесед. Владеть навыками задавания вопросов и правильного ответа на некорректные вопросы, уметь вести деловую полемику. Владеть навыками эффективного взаимодействия в коллективе. Знать правила оформления деловых посланий.		2	1	1	-	11	11		
6	Тема: Конфликты в деловых отношениях. Кон-		2	1	1	-	11	11		

	фликты в деловых отношениях, их причины и сущность. Функции, структура, виды конфликта. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Процедура урегулирования конфликтов. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Динамика конфликта. Способы завершения конфликта. Возможности управления конфликтной ситуацией. Иметь представление о конфликтах в деловых отношениях, стратегиях поведения в конфликте, прогнозировании и предупреждении конфликтов. Знать способы завершения конфликта. Уметь управлять конфликтной ситуацией. Владеть различным способами разрешения конфликтных ситуаций.								
7	Тема: Межкультурные особенности деловых контактов. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. Проблемы деловой коммуникации в России. Особенности межкультурных коммуникаций в бизнесе. Итоговое тестирование. Иметь представление о межкультурных особенностях деловых контактов. Знать условия и проблемы деловой коммуникации в России. Владеть навыками построения межкультурных коммуникаций	2	1	1	-	11	11		
	Итого:	16	8	8	-	88	68	20	зачет – 4 ч.

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

5.1. Темы, перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

№ п/п	Тема, контрольные вопросы
1.	Тема 1: Понятие отношений, их характеристики. Общение как механизм формирования отношений. 1.1 Понятие отношений. 1.2. Сущностные характеристики отношений. 1.3. Структурные параметры отношений. 1.4 Понятие общения. 1.5. Общение в процессе социализации. 1.6. Общение и коммуникация: общее и особенное. Диалогичность. 1.7. Общение и деятельность, их взаимосвязь. 1.8. Субъект и объект общения. 1.9. Типология общения. 1.10. Уровни общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). 1.11. Интимно-личностные, деловое, групповое, массовое общение.
2.	Тема 2: Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики. 2.1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 2.2. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание, формально-целевые принципы, коммуникативный контроль. 2.3. Коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные, ситуативные ограничения. 2. 4. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. 2.5. Стили взаимодействия партнеров: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. 2.6. Проблемы коммуникативной компетентности делового человека. Проблема совместимости и сработанности в группе. 2.7. Коммуникативные особенности работы в группе.
3.	Тема 3: Структура и содержание деловой коммуникации 3.1. Типология ситуаций делового общения. 3.2. Уровни понимания. 3.3. Механизмы взаимопонимания (идентификация, эмпатия, рефлексия). 3.4. Коммуникативные барьеры в ситуациях делового общения. 3.5. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. 3.6. Проблема точности межличностного восприятия в процессе делового общения. 3.7. Эталоны и стереотипы восприятия. 3.8. Межличностная аттракция в деловых контактах. 3.9. Стили, формы и типы взаимодействия. 3.10. Общение как взаимодействие деловых партнеров. 3.11. Деловые переговоры.
4.	Тема 4: Средства делового взаимодействия 4.1. Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. 4.2. Модель коммуникативного процесса. 4.3. Диалог как форма делового общения. 4.4. Барьеры речи. 4.5. Эффективное речевое воздействие. 4.6. Риторические приемы. 4.7. Невербальные средства общения. 4.8. Сознательное и подсознательное в невербалике. 4.9. Функции невербалики: дополнение, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. 4.10. Кинесика как наука об оптико-кинетической системе знаков (жесты, мимика, пантомимика). 4.11. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. 4.12. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. 4.13. Контекст общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. 4.14. Территории и зоны делового общения.
5.	Тема 5: Устные и письменные стратегии деловой коммуникации 5.1. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. 5.2. Классификация деловых бесед. 5.3. Технология кадровых бесед. 5.4. Проблемные и дисциплинарные беседы. 5.5. Технология телефонных бесед. 5.6. Деловое совещание, публичное выступление, пресс-конференция, презентация в системе деловых коммуникаций: подготовка и проведение. 5.7. Деловая полемика. Культура делового спора. Деловые переговоры. 5.8. Письменные формы деловых взаимодействий. 5.9. Особенности официально-деловой речи. 5.10. Язык служебных документов. 5.11. Правила оформления деловых посланий.
6.	Тема 6: Конфликты в деловых отношениях 6.1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и сущность. 6.2. Функции, структура, виды конфликта. 6.3. Динамика конфликта. Способы завершения конфликта. 6.4. Стратегии поведения в конфликте: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. 6.5. Процедура урегулирования конфликтов. 6.6. Прогнозирование и предупреждение конфликтов. 6.7. Возможности управления конфликтной ситуацией.
7.	Тема 7: Межкультурные особенности деловых контактов 7.1. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур. 7.2. Проблемы деловой коммуникации в России.

6. Тематика контрольных работ по учебной дисциплине

Контрольная работа содержит 2 вопроса:

1. Теоретический (общий для всех):
Деловые коммуникации: сущность, характеристика, роль в управлении организацией.
2. Теоретический (в соответствии с последней цифрой номера зачетной книжки студента)
 - 2.1. Деловые переговоры руководителя
 - 2.2. Деловое общение
 - 2.3. Деловые совещания
 - 2.4. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор
 - 2.5. Деловой этикет руководителя
 - 2.6. Деловые письма
 - 2.7. Презентации в деловом общении
 - 2.8. Невербальное общение
 - 2.9. Пресс-конференции
 - 2.10. Межличностные коммуникации в организации

Оформление работы:

Контрольная работа представляется в печатном варианте на бумаге формата А₄ (210х297 мм). Объем контрольной работы - 20 страниц, включая титульный лист и список использованных источников. Приложения в нормируемый объем не включаются. Размеры полей: левое - 20 мм, правое - 20 мм, верхнее - 15 мм, нижнее - 20 мм. При написании допускаются только общепринятые сокращения (например, тыс. руб.).

Титульный лист оформляется в соответствии с требованиями к контрольной работе.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов и пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников, приложения, с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала разделов (подразделов, пунктов). Наименование и нумерация разделов в содержании должны в точности соответствовать тем, которые содержатся в тексте контрольной работы.

Список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении контрольной работы и включать не менее 5-ти источников (год издания в интервале последних 5 лет издания). Сведения об источниках необходимо давать в соответствии с предъявляемыми требованиями (автор, название, место, издательство, год издания).

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во эк- земпляров в библиотеке ВоГТУ	Наличие лите- ра-туры на ка- федре и в дру- гих биб- лиотеках
1	2	3
Основная литература		
1. Самыгин, С. И. Деловое общение: учеб. пособие для вузов по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит"/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2010. – 436 с	2	
2. Чернышова, Л. И. Деловое общение [Электронный ресурс]: электрон. учебник для вузов / Л. И. Чернышова. – Электрон. дан. (3,05 МБ). – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 1 электрон. опт. диск (CD-R); 12 см. – Режим доступа: http://www.library.vstu.edu.ru/ellib/unitidana/60_841_chernyshova.pdf	1	
3. Ковальчук, А. С. Основы делового общения : учебное пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук . – 2-е изд. . – М. : Дашков и К , 2013 . – 299 с.	3	

4. Деловое общение : учебное пособие [для студентов вузов, изучающих курсы «Менеджмент», «Корпоративная культура», «Риторика», «Этика деловых отношений», «Деловое общение»] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов . – 5-е изд. . – М. : Дашков и К , 2013 . – 527, [1] с.	2	
5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров по эконом. направлениям и специальностям / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко . – М. : Юрайт , 2013 . – 468 с.	1	
6. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора . – М. : ИНФРА-М , 2012 . – 188, [1] с.	1	
7. Руденко, А.М. Деловые коммуникации: учебник / А.М.Руденко. – М.: Феникс, 2013. – 350с.	-	Областная библиотека
8. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник / М.Ю.Коваленко, В.А. Коваленко. – М.: Юрайт, 2013. – 315 с.	-	Областная библиотека
Дополнительная литература		
1. Клоков, И. В. Эффективное делопроизводство на компьютере/ Игорь Клоков. – СПб. [и др.]: Питер, 2006. – 236 с.: ил.	3	
2. Корнеев, И. К. Деловая переписка и образцы документов: учебно-практ. пособие/ И. К. Корнеев, А. В. Пшенко. – М.: Проспект, 2007. – 323, [1] с.: ил.	2	
3. Карепина, С. Искусство делового письма / Саша Карепина. – М.: Проспект, 2010. – 200 с.	-	Областная библиотека
4. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: теория и практика: учебник для бакалавров / М.Б.Жернакова, И.А.Румянцева. – М.: Юрайт, 2013. – 564 с.	-	Областная библиотека
5. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления: учеб. пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. Б. Санкина. – М.:ИНФРА-М, 2012. – 364 с.	-	Областная библиотека
6. Семенихин, В. В. Кадровый документооборот: учебник / В.В.Семенихин. – М.: Эксмо, 2010. – 500 с.	1	
7. Басаков, М.И. Документационное обеспечение управления (Делопроизводство): учебник / М.И.Басаков. – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 350 с.	1	
Методическая литература		
1. Деловые коммуникации: методические указания по изучению курса для студентов очной формы обучения: ЭФ: направление бакалавриата 081100.62 / сост. Н. В. Анчукова. – Вологда: ВоГТУ, 2012. – 23, [1] с. Режим доступа: http://www.library.vstu.edu.ru/biblio/anchukova/book1/2012_anchukova_delo.pdf	15	
Программное обеспечение и Интернет-ресурсы		
1. КонсультантПлюс: справочно-правовая система / Компания "КонсультантПлюс".		

Ответственный за библиографию

 / Т. П. Чудовская /

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация тем
1.	Проектор Ansi im Toshiba TDP-T100 (1 шт.)	1-7
2.	Компьютер P3-500 0032H49129 (1 шт.)	
3.	Видеомагнитофон, телевизор «SAMSUNG» (1 шт.)	

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, а также с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению государственное и муниципальное управление и согласно учебному плану указанного направления подготовки.