

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

"УТВЕРЖДАЮ"



Проректор по учебной работе
Доцент И.Н. Гужин
(И.О. звание И.О. Фамилия)

И.Н. Гужин

20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль: Логистика

Название кафедры: Государственное и муниципальное управление

Квалификация: бакалавр

Формы обучения: заочная

Самара 2019

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование системы компетенций, направленных на решение профессиональных задач в области изучения освоения основ деловой коммуникации, различных видов, уровней и форм коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия.

Задачи: привить обучающимся умение грамотно выстраивать собственную речь разных жанров, извлекать информацию из текстов разных жанров и интерпретировать её, адекватно и произвольно строить речь в соответствии с ситуацией, уметь адекватно использовать речевые средства для решения разнообразных коммуникативных задач.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.Б.26 «Деловые коммуникации» относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина изучается в 9 и 10 семестрах на 5 курсе в заочной форме обучения.

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения ОПОП):

Карта формирования компетенций по дисциплине

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Знать: основные нормы русского языка для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
		Уметь: использовать речь для выражения мнения и мыслей в межличностном и межкультурном взаимодействии
		Владеть: навыками создания письменных и устных текстов учебной и научной тематики для обеспечения профессиональной деятельности
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Знать: основные понятия, принципы, виды делового общения
		Уметь: использовать методы ведения делового общения и публичных выступлений
		Владеть: навыками осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.

4.1 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц 216 часов.

Очная форма обучения не предусмотрена

для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Трудоемкость дисциплины		Семестры (кол-во недель в семестре)	
		Всего часов	Объем контактной работы	9 (21)	10 (13)
Аудиторная контактная работа (всего)		10	10	4	6
в том числе:	Лекции	6	4	2	2
	Практические занятия	6	6	2	4
Самостоятельная работа студента (всего), в том числе:		206	-	68	134
СРС в семестре:	- самостоятельное изучение разделов,	44	-	20	24
	- проработка и повторение лекционного материала, чтение учебников, дополнительной литературы, работа со справочниками, ознакомление с нормативными и методическими документами),	80	-	20	60
	- подготовка к практическим занятиям;	50	-	20	30
	- решение ситуационных и практических задач;	28	-	8	20
	- подготовка к зачету	4	-	-	4
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	-	-	зачет
Общая трудоемкость, час.		216	10	72	144
Общая трудоемкость, зачетные единицы		6	0,3	2	4

4.2 Тематический план лекционных занятий
Очная форма обучения не предусмотрена.

для заочной формы обучения

№ п/п	Темы лекционных занятий	Трудо-емкость, ч
1.	Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Роль коммуникаций в решении задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Национальные особенности деловых коммуникаций.	2
2.	Виды коммуникации. Коммуникационные каналы.	2
Всего:		4

4.3 Тематический план практических занятий
Очная форма обучения не предусмотрена.

для заочной формы обучения

№ п./п.	Темы практических занятий	Трудо-емкость, ч
1.	Межличностное общение.	2
2.	Делового общения. Этика делового общения. Деловая переписка. Электронные коммуникации.	2
3.	Публичные выступления. Переговоры. Совещания.	2
Всего		6

4.4 Тематический план лабораторных работ
Очная форма обучения не предусмотрена.

для заочной формы обучения

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом

4.5 Самостоятельная работа
Очная форма обучения не предусмотрена.

для заочной формы обучения

Номер раздела (темы)	Вид самостоятельной работы	Название (содержание работы)	Объем, акад. часы
1-3	Подготовка к лекциям	Осмысление и закрепление теоретического материала в соответствии с содержанием лекционных занятий	80

1-3	Самостоятельное изучение теоретического материала	Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, поиск и сбор информации по дисциплине в периодических печатных и интернет-изданиях, на официальных сайтов;	44
1-3	Подготовка к практическим занятиям (семинарского типа)	Изучение лекционного материала, выполнение домашнего задания	50
1-3	Самостоятельная работа (подготовка к докладам)	Подготовка доклада и презентации	28
1-3	Подготовка к сдаче зачета	Повторение и закрепление изученного материала	4
	ИТОГО		206

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендации по использованию материалов рабочей программы

Работу с настоящей рабочей программой следует начать с ознакомления, где особое внимание следует обратить на вопросы, вынесенные для самостоятельного изучения.

Специфика изучения дисциплины заключается в том, что помимо изучения теоретического материала, обучающимся необходимо приобрести практические навыки осуществления деловых коммуникаций различного вида.

5.2 Пожелания к изучению отдельных тем курса

В рамках изучения теоретического материала и подготовки к практическим занятиям необходимо обратить внимание на особенности межличностного общения в коллективе в целом и коммерческих организациях в частности.

5.3 Рекомендации по работе с литературой

Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты.

5.4 Советы по подготовке к зачету

При подготовке к зачету, рекомендуется заблаговременно изучить и законспектировать вопросы, вынесенные на самостоятельную подготовку. Для того чтобы избежать трудностей при ответах на вопросы, рекомендуется при подготовке к зачету более внимательно изучить разделы с использованием основной и дополнительной литературы, конспектов лекций, конспектов

практических работ, ресурсов Интернет.

6 ОСНОВНАЯ, ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

6.1. Основная литература:

6.1.1 Круталевич, М.Г. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Р.М. Прытков, Ю.Е. Холодилина, О.В. Бурдюгова, Оренбургский гос. ун-т, М.Г. Круталевич .— Оренбург : ОГУ, 2015 .— 216 с. — Др. авт. указаны на обороте тит. л. — ISBN 978-5-7410-1378-6 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/468911>

6.2 Дополнительная литература:

6.2.1 Деловые коммуникации : практикум [Электронный ресурс] / Мамай О.В., Мамай И.Н. — Самара : РИЦ СГСХА, 2018 .— 120 с. — ISBN 978-5-88575-498-9 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/646053>

6.2.2 Ярмаркина, Г.М. Деловое общение по-русски [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.А. Акименко, Г.М. Ярмаркина .— Элиста : Калмыцкий государственный университет, 2014 .— 68 с. : ил. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/315578>

6.2.3 Анпилогова, Л.В. Теория коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Кудашова, Оренбургский гос. ун-т, Л.В. Анпилогова .— Оренбург : ОГУ, 2016 .— 206 с. — ISBN 978-5-7410-1459-2 .— Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/468881>

6.2.4 Полевая, М.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] / Третьякова А.Н., М.В. Полевая .— М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012 .— 9 с. — Режим доступа: <https://rucont.ru/efd/190050>

6.3 Программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 7 Профессиональная 6.1.7601 Service Pack 1;
2. Microsoft Windows SL 8.1 RU AE OLP NL;
3. Microsoft Office Standard 2010;
4. Microsoft Office стандартный 2013;
5. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - стандартный Russian Edition;
6. WinRAR:3.x: Standard License – educational –EXT;
7. 7 zip (свободный доступ).

6.4 Перечень информационно-справочных систем и профессиональных баз данных:

1. <http://www.consultant.ru> - справочная правовая система «Консультант Плюс»;
2. <http://www.garant.ru> - справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации;
3. <https://rucont.ru> - [Национальный цифровой ресурс «Руконт»](https://rucont.ru).

7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п./п.	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальный консультаций, текущей и промежуточной аттестации ауд. 302 (г.Самара, проспект Масленникова, д.37)	Аудитория на 26 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, лавки, учебная доска) и техническими средствами обучения (проектор, компьютер, экран).
2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальный консультаций, текущей и промежуточной аттестации ауд. 304 (г.Самара, проспект Масленникова, д.37)	Аудитория на 48 посадочных мест, укомплектованная специализированной мебелью (столы, стулья, учебная доска) и техническими средствами обучения (проектор, компьютер, экран).
3	Помещение для самостоятельной работы студентов ауд. 3310а (читальный зал). Самарская обл., г. Кинель, п.г.т. Усть-Кинельский, ул. Спортивная, д. 8А.	Помещение на 6 посадочных мест, укомплектованное специализированной мебелью (компьютерные столы, стулья) и оснащенное компьютерной техникой (6 рабочих станций), подключенной к сети «Интернет» и обеспечивающей доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

8 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1 Виды и формы контроля по дисциплине

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных навыков (владений) осуществляется в рамках текущего и промежуточного контроля в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится при изучении теоретического материала, выполнении заданий на практических занятиях, подготовке и выступлениях с докладами. Текущему контролю подлежат посещаемость обучающимися аудиторных занятий и работа на занятиях.

Итоговой оценкой освоения дисциплинарных компетенций (результатов обучения) по дисциплине является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимого с учетом результатов текущего контроля.

8.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

Оценочные средства для проведения текущей аттестации

Доклад

Темы докладов предлагаются обучающимся в рамках подготовки к соответствующей теме практического занятия, докладываются на практическом

занятии при изучении соответствующих вопросов.

Задание: подготовить доклад и презентацию, проанализировать полученные результаты, выявить специфику, сделать вывод, аргументировать свою точку зрения.

Примерный перечень тем докладов

1. Национальные особенности в деловом общении
2. Спор как метод коммуникативно-управленческого влияния
3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров
4. Проблема смысла в коммуникации

Критерии и шкала оценки подготовки докладов:

оценка «зачтено» выставляется, если обучающийся он владеет терминологией по курсу, показывает высокий уровень знаний; отвечают на все дополнительные вопросы и аргументировано обосновывают полученные результаты;

оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он плохо владеет или не владеет терминологией по курсу, показывает низкий уровень знаний, не отвечает на вопросы или пугается в ответе.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине проводится по вопросам в виде собеседования.

Перечень вопросов к зачету

1. Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Теория коммуникации как междисциплинарная отрасль знаний.
4. Базовые составляющие социальной коммуникации.
5. Теории коммуникации и информации, разработанные отечественными и зарубежными учёными, в формировании современной теории коммуникации.
6. Критерии классификации видов коммуникаций?
7. Виды и функции коммуникационных каналов?
8. Проблема смысла в коммуникации.
9. Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации.
10. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
11. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи

характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

12. Понятие «Деловые переговоры». Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.

13. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).

14. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

15. Технологии ведения переговоров по телефону.

16. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.

17. 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).

18. Методы коммуникативно-управленческого влияния (угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния. Техника убеждения.

19. 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.

20. Понятие «трудовой коллектив». Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.

21. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.

22. 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).

23. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.

24. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.

25. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.

26. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

8.3. Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов знать, уметь, владеть заявленных дисциплинарных компетенций проводится по 2-х балльной шкале оценивания путем выборочного контроля во время зачета.

Шкала оценивания зачета

Результат зачета	Критерии
«зачтено»	выставляется, если обучающийся показал знания основных положений дисциплины, умение решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умение правильно и применить оценить полученные результаты;
«не зачтено»	выставляется, если при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренной рабочей программой дисциплины.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Контроль текущей успеваемости обучающихся – текущая аттестация – проводится в ходе семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний; формирования у них умений и навыков; своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке; совершенствованию методики обучения; организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

К контролю текущей успеваемости относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях (опрос, практические занятия, подготовка докладов);
- по результатам выполнения тестовых заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов;
- по результатам отчета обучающихся в ходе индивидуальной консультации преподавателя, проводимой в часы самоподготовки, по имеющимся задолженностям.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ может осуществляться поэтапно и служит основанием для предварительной аттестации по дисциплине.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью выявления соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС по направлению подготовки в форме зачета.

Зачет проводится после завершения изучения дисциплины в объеме рабочей учебной программы. Форма проведения зачета – устный (по билетам). Оценка по результатам зачета – «зачтено», «не зачтено».

Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях, а также по результатам доклада.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические

вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков.

Процедура оценивания компетенций, обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: предусмотрено, что развитие компетенций идет по возрастанию их уровней сложности, а оценочные средства на каждом этапе учитывают это возрастание.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине для оценки компетенций обучающихся представлена в таблице:

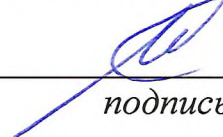
№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.</p> <p>Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Тематика докладов выдается заранее в соответствии с тематикой лекционных и практических занятий, выбор темы осуществляется самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. Результаты озвучиваются на научных студенческих конференциях, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие обучающиеся.</p>	Темы докладов
2	Зачет	<p>Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. При выставлении оценок учитывается уровень приобретенных компетенций обучающегося. Компонент «знать» оценивается теоретическими вопросами по содержанию дисциплины, компоненты «уметь» и «владеть» - практикоориентированными заданиями.</p> <p>Аудиторное время, отведенное обучающемуся на подготовку- 60 минут.</p>	Комплект вопросов к зачету

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного стандарта высшего образования (ФГОС ВО).

Рабочую программу разработал:

Доцент кафедры «Государственное и муниципальное управление»,

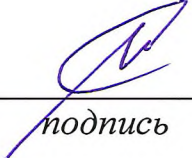
Лебедева Екатерина Валерьевна


подпись

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Государственное и муниципальное управление» «_15_» __мая____ 2019 г., протокол №_6_.

Заведующий кафедрой

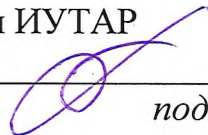
К.и.н., доцент Е.В. Лебедева


подпись

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии ИУТАР

К.и.н., доцент Е.В. Буланкина


подпись


Руководитель ОПОП ВО

К.и.н., доцент Е.В. Буланкина


подпись

Начальник УМУ

К.т.н., доцент С.В. Краснов


подпись