

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г.ШУХОВА»
(БГТУ им. В.Г. Шухова)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
О. А. Дорошенко
« 26 09 2016 г.



Рабочая программа
дисциплины (модуля)

Деловые коммуникации

Направление подготовки
38.03.05 – Бизнес-информатика

Профиль подготовки
Технологическое предпринимательство

Квалификация

бакалавр

Форма обучения
очная

Институт: экономики и менеджмента

Кафедра: экономики и организации производства

Белгород 2016

Рабочая программа составлена на основании требований:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 38.03.05 Бизнес информатика, утвержденного Министерством образования и науки РФ 11 августа 2016 г. № 1002,
- плана учебного процесса БГТУ им. В.Г. Шухова, введенного в действие в 2016 г.

Составитель: к. с. н., доц.



Шамаева О.П.

Рабочая программа согласована с выпускающей кафедрой
«Экономики и организации производства»

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф.  Селиверстов Ю.И.

« 16 » 09 2016 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

« 16 » 09 2016 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой: к.с.н., доц.



Гузаиров В.Ш.

Рабочая программа одобрена методической комиссией института

« 23 » 09 2016 г., протокол № 1

Председатель: к.э.н., профессор  Выборнова В.В.

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции			Требования к результатам обучения
№	Код компетенции	Компетенция	
Общепрофессиональные			
1	ОПК-2	Способностью находить организационно-управленческие решения и готов нести за них ответственность; готов к ответственному и целеустремленному решению поставленных профессиональных задач во взаимодействии с обществом, коллективом, партнерами	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мотивацию и психологическую регуляцию поведения и деятельности; - психологию человеческих взаимоотношений. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критически оценивать свои достоинства и недостатки, - намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью осуществлять публичные выступления, деловую переписку, электронные коммуникации, проводить совещания; - умением применять методы и средства познания для интеллектуального развития.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Содержание дисциплины основывается и является логическим продолжением следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины
1	Линейная алгебра
2	Математический анализ
3	Дискретная математика
4	Макроэкономика
5	Дифференциальные и разностные уравнения
6	Теория вероятностей и математическая статистика
7	Менеджмент
8	Общая теория систем

Содержание дисциплины служит основой для изучения следующих дисциплин:

№	Наименование дисциплины
1	Бухгалтерский учет
2	Финансы

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2зач. единиц, 72 часа.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр № 4
Общая трудоемкость дисциплины, час	72	72
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	34	34
лекции	17	17
лабораторные		
практические	17	17
Самостоятельная работа студентов, в том числе:	38	38
Курсовой проект		
Курсовая работа		
Расчетно-графическое задание		
Индивидуальное домашнее задание		
<i>Другие виды самостоятельной работы</i>	38	38
Форма промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	Зачет	Зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Наименование тем, их содержание и объем

Курс 2 Семестр 4

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
1. Теоретические основы деловых коммуникаций					
	Тема 1. Теоретические предпосылки и основы деловых коммуникаций Этические предпосылки науки «деловое общение». Психологические предпосылки науки «деловое общение». Социальная психология и деловые коммуникации. Специальные психологические теории и деловые коммуникации.	2	2		4
	Тема 2. Предмет, методы и функции деловых коммуникаций. Объект и предмет деловых коммуникаций. Методы и функции деловых коммуникаций.	2	2		4
	Тема 3. Социально-психологические процессы деловых коммуникаций: содержание и динамика. Системная модель. Перцептивная фаза. Когнитивная фаза. Аффективная фаза. Информационно-коммуникативная фаза. Интерактивная фаза.	2	2		4
2. Общение как инструмент деловых коммуникаций					
	Тема 4. Этика общения Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловых коммуникациях. Виды деловых коммуникаций. Управление деловыми коммуникациями. Общие закономерности межличностных отношений.	2	2		4

	Тема 5. Вербальное и невербальное общение. Основы деловой риторики. Культура речи в деловых коммуникациях. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Основы невербального общения. Визуальный контакт.	2	2	4
	Тема 6. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа.	2	2	4
	Тема 7. Манипуляции в общении. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	2	2	4
3. Правила этикета деловых коммуникаций				
	Тема 8. Правила деловых коммуникаций. Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.	1	1	4
	Тема 9. Этикет делового человека. Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.	1	1	3
	Тема 10. Этикет деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.	1	1	3
	ВСЕГО	17	17	38

4.2. Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического (семинарского) занятия	К-во часов	К-во часов СРС
семестр № 4				
1	Теоретические предпосылки и основы деловых коммуникаций	Этические предпосылки науки «деловое общение». Психологические предпосылки науки «деловое общение». Социальная психология и деловые коммуникации. Специальные психологические теории и деловые коммуникации.	2	2
2	Предмет, методы и функции деловых коммуникаций	Объект и предмет деловых коммуникаций. Методы и функции деловых коммуникаций.	2	2
3	Социально-психологические процессы деловых коммуникаций: содержание и динамика	Системная модель. Перцептивная фаза. Когнитивная фаза. Аффективная фаза. Информационно-коммуникативная фаза. Интерактивная фаза.	2	2
4	Этика общения	Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловых	2	2

		коммуникациях. Виды деловых коммуникаций. Управление деловыми коммуникациями. Общие закономерности межличностных отношений.		
5	Вербальное и невербальное общение	Основы деловой риторики. Культура речи в деловых коммуникациях. Этика использования средств выразительности деловой речи. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения. Основы невербального общения. Визуальный контакт.	2	2
6	Дистанционное общение	Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа.	2	2
7	Манипуляции в общении	Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.	2	2
8	Правила деловых коммуникаций	Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.	1	1
9	Этикет делового человека	Этикет и имидж делового человека. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины.	1	1
10	Этикет деловых отношений	Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.	1	1
ИТОГО:			17	17

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1.Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание вопросов (типовых заданий)
1	Теоретические основы деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Опишите основные этапы в развитии психологии. 2. Назовите основные направления в психологии. 3. Укажите основные этапы развития представлений о предмете психологии 4. Опишите и сравните предмет и объект психологии. 5. Какова структура современной психологии? 6. В чем отличие донаучной психологии от научной? 7. В чем заключаются эволюционные предпосылки человеческой психики? 8. Каков психологический смысл термина «сознание»? 9. Как связаны между собой язык и сознание человека? 10. Что означает выражение «познавательные психические процессы»?
2	Общение как инструмент деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое общение? 2. Какова структура общения? 3. Как связаны категории «общение» и «деятельность»? 4. Что такое деятельность человека и чем она отличается от деятельности животных? 5. Может ли быть деятельность немотивированной? 6. Опишите внутреннюю структуру деятельности. 7. Назовите основные функциональные отделы (блоки) головного мозга человека. 8. Почему деятельность является ведущим фактором в формировании личности?
3	Правила этикета деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое «квадрат общения»? 2. Какие требования предъявляют к коммуникации? 3. Какие критерии понятности различают? 4. Что такое эмпатия? 5. Чем убеждения отличается от внушения? 6. Чем подражание отличается от убеждения и внушения? 7. Какие бывают ошибки при оценке незнакомого человека? 8. Что такое «эффект ореола»? 9. Каков основной этический принцип обучения? 10. Какие формы коммуникации вы знаете? 11. Раскройте содержание понятия и сущности общения. 12. Назовите основные структурные варианты коммуникации. 13. Что такое конфликт? Дайте общую характеристику. 14. Каковы характерные признаки конфликтной ситуации и меры профилактики конфликтов?

5.2.Перечень тем курсовых проектов, курсовых работ, их краткое содержание и объем.

Не предусмотрено

5.3.Перечень индивидуальных домашних заданий, расчетно-графических заданий.

Не предусмотрено

5.4.Перечень контрольных работ.

Не предусмотрено

6. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

6.1. Перечень основной литературы

1. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс] Москва :Юнити-Дана, 2015 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>
2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений: / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова учеб.для студентов вузов. - Москва "ИНФРА-М",2012 <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf>
3. Психология и этика делового общения : учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2006 <http://www.studfiles.ru/preview/6208278/>
4. Шамаева, О. П. Деловое общение [Электронный ресурс] метод.рекомендации для студентов Белгород : Изд-во БГТУ им. В. Г. Шухова, 2012. <https://elib.bstu.ru/Reader/Book/2013040917393908532200004487>

6.2. Перечень дополнительной литературы

1. Переверзев, М. П. Предпринимательство и бизнес : учеб.для студентов вузов, обучающихся по специальности 050501.18 "Проф. обучение (экономика и упр.)" / М. П. Переверзев, А. М. Лунёва ; ред. М. П. Переверзев. Москва : ИНФРА-М, 2015. – 173 с.
2. Управленческая психология : учебник / А. В. Морозов. - 3-е изд. - Москва : Академический проект, 2006. - 287 с.
3. Шихирев, П. Н. Введение в российскую деловую культуру / П. Н. Шихирев. - Москва : Типография "Новости", 2000. - 201 с.
4. Морозова С.М Деловые игры, задачи, тесты практикум. – Москва: Московская государственная академия водного транспорта, 2010. <http://www.iprbookshop.ru/47913>
5. Левкин В. Е.Тренинг эффективного общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / М.- Берлин:Директ-Медиа,2016. -142с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>
6. Марусева И. В.. Коммуникационный менеджмент в вопросах и ответах : (подготовка к экзамену): учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] / М.- Берлин:Директ-Медиа,2014. -214с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256547>

6.3. Перечень интернет ресурсов

1. [www. psychology.ru](http://www.psychology.ru)
2. [www. psyh.ru](http://www.psyh.ru)
3. [www. kgau.ru](http://www.kgau.ru)

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Лекционные и практические занятия – аудитория, оснащенная специализированной мебелью и презентационной техникой.

Самостоятельная работа – читальный зал библиотеки, оснащенный специализированной мебелью, компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и имеющей доступ в электронно-информационную образовательную среду.

Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows 7, Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows, Microsoft Office Professional 2013, Google Chrome, Mozilla Firefox.

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2017/2018 учебный год.

Протокол № 10 заседания кафедры от «15» 05 2017 г.

Заведующий кафедрой _____ подписи, ФИО Гузаиров В.Ш.

Директор института _____ подписи, ФИО Дорошенко Ю.А.

8. УТВЕРЖДЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Утверждение рабочей программы без изменений

Рабочая программа без изменений утверждена на 2018/2019 учебный год.

Протокол № 10 заседания кафедры от « 11 » 05 2018 г.

Заведующий кафедрой _____
подпис., ФИО

Гузаиров В.Ш.

Директор института _____
подпис., ФИО

Дорошенко Ю.А.