

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение менеджмента



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины
Деловые коммуникации Б3.Б.11

Направление подготовки: 080500.62 - Бизнес-информатика

Профиль подготовки: Информационно-аналитические системы в бизнесе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Садриев А.Р.

Рецензент(ы):

Анисимова Т.Ю.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Мельник А. Н.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 810861214

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Садриев А.Р. кафедра инноваций и инвестиций Отделение менеджмента , Azat.Sadriev@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины "Деловые коммуникации" 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.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.Б.11 Профессиональный" основной образовательной программы 080500.62 Бизнес-информатика и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина "Деловые коммуникации" относится к обязательным дисциплинам направления "Бизнес информатика". Для успешного освоения содержания курса необходимы знания в области социологии и философии, а также основ психологии и менеджмента. Данный курс формирует базовые представления слушателей об этичности деловых коммуникаций, что представляется актуальным в современных условиях в связи с необходимостью переориентации управленческих воздействий менеджеров с обеспечения победы в конкурентной борьбе любой ценой к учету интересов и потребностей всех заинтересованных сторон, построению взаимовыгодных партнерских отношений. Курс формирует исходные представления студентов для облегчения восприятия и освоения ими последующих блоков специальных управленческих дисциплин.

Данный учебный курс включает значительный объем самостоятельной работы, включая освоение основной и дополнительной литературы. Изучение курса позволит студентам повысить общий уровень коммуникативной культуры. Он предполагает углубление практических знаний, умений и навыков учащихся в сфере культуры речи, эффективного и бесконфликтного делового общения.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-13 (общекультурные компетенции)	способность работать с компьютером как средством управления информацией, способен работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь
ПК-22 (профессиональные компетенции)	способность консультировать заказчиков по совершенствованию бизнес-процессов и ИТ-инфраструктуры предприятия

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- понятия "общение", "коммуникация", "деловая коммуникация", "коммуникационный процесс";
- виды и функции общения;

- формы и виды деловой коммуникации;
 - вербальные и невербальные средства коммуникации;
 - язык жестов в деловом общении;
 - правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации;
 - приемы и виды активного слушания;
 - особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.
2. должен уметь:
- давать характеристику деловому общению, официально-деловому стилю речи;
 - различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
 - преодолевать речевые барьеры при общении;
 - задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
 - использовать приемы активного слушания;
 - эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений.
3. должен владеть:
- основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
 - владеть знаниями об имидже делового человека;
 - навыками грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры.
4. должен демонстрировать способность и готовность:
- применять полученные теоретические знания и компетенции на практике.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 5 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.	5	1	2	2	0	
2.	Тема 2. Виды деловой коммуникации.	5	2	2	2	0	деловая игра

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3.	Тема 3. Этические основы деловых коммуникаций	5	3-4	2	4	0	
4.	Тема 4. Искусство межличностного общения	5	5-6	2	4	0	тестирование
5.	Тема 5. Этика публичных выступлений.	5	7-8	2	4	0	
6.	Тема 6. Служебное общение	5	9	2	4	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	зачет
	Итого			12	20	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Предмет, цели и задачи курса "Деловые коммуникации". Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Понятия коммуникация, деловая коммуникация, коммуникационный процесс. Базовые составляющие социальной коммуникации. Отечественные и зарубежные теории коммуникации и информации.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Коллоквиум на тему "Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности".

Тема 2. Виды деловой коммуникации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникативный процесс и его структура. Коммуникативные каналы. Модель Лассуэла и ее роль для развития теории коммуникации. Социологические и психологические модели коммуникации. Линейные и нелинейные модели коммуникации. Виды и функции коммуникационных каналов Искусство межличностного общения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Электронная коммуникация. Ведение электронной переписки.

Тема 3. Этические основы деловых коммуникаций

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Этика делового общения. Деловые переговоры: подготовка и проведение. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений. Психологический климат в трудовом коллективе. Проблемы межкультурной коммуникации. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.

Тема 4. Искусство межличностного общения

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Основные правила поведения: вежливость, личная культура, культура устной речи. Культура понимания. Сущность, причины и структура конфликта. Стадии протекания конфликта. Поведение в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликтов. Позитивное значение организационного конфликта.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Формы речевого этикета: приветствие, прощание, благодарность, просьба, представление. Язык эмоций. Искусство ведения беседы: зрительный и слуховой контакт; содержание и форма беседы; тембр и тон голоса; умение слушать. Понятие "речевого этикет": характер разговора, тон разговора. Правила речевого этикета.

Тема 5. Этика публичных выступлений.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Значение делового общения и его особенности. Формы и организация общения. Эффективность деловой коммуникации. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.

Тема 6. Служебное общение

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Правила служебных взаимоотношений. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент. Принципы служебного этикета. Методы коммуникативно-управленческого влияния. Угрозы; уговоры; характеристики успешного влияния; Техника убеждения. Единство формальных и неформальных начал служебного общения.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений. 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.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
2.	Тема 2. Виды деловой коммуникации.	5	2	подготовка к деловой игре	12	деловая игра
4.	Тема 4. Искусство межличностного общения	5	5-6	подготовка к тестированию	14	тестирование
6.	Тема 6. Служебное общение	5	9	подготовка к тестированию	14	тестирование
	Итого				40	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

В соответствии с требованиями ФГОС удельный вес занятий, проводимых в активных и интерактивных формах, составляет не менее 40 % аудиторных занятий. Методика освоения дисциплины базируется на самостоятельном изучении студентами теоретического материала с помощью рекомендуемой учебно-методической литературы, закреплении его в ходе аудиторных занятий в форме лекций, семинаров и практических занятий, консультаций с преподавателем и групповых обсуждений по исследуемым темам, выполнении конкретных заданий (case-study). Самостоятельная работа студентов является составной частью курса "Деловые коммуникации", предполагает более глубокую проработку тем и разделов курса. Самостоятельная работа может быть в виде конспектов, рефератов, презентаций, коммуникативных задач. До 50% лекционных и практических занятий проходят с использованием презентаций MS Power Point.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Введение в основы теории коммуникации.

Тема 2. Виды деловой коммуникации.

деловая игра , примерные вопросы:

Деловая игра "Кораблекрушение". Целью является исследование процесса принятия решения группой. Учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы. Необходимое время: 1,5-2 часа. Материалы: Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши. Подготовка: Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса. Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут. Описание конкретной ситуации Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли. Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот. Ваша задача ? классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 ? у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех. Секстант. Зеркало для бритья. Десятилитровая канистра с водой. Противомоскитная сетка. Одна коробка с армейским рационом., Карты Тихого океана. Плавательная подушка. Пятилитровая канистра с нефтью. Маленький транзисторный радиоприемник. Репеллент, отпугивающий акул. 15 квадратных метров непрозрачного пластика. 3 литра рома крепостью 50 градусов. 10 метров нейлонового каната. Две коробки шоколада. Рыболовная снасть. После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Тема 3. Этические основы деловых коммуникаций

Тема 4. Искусство межличностного общения

тестирование , примерные вопросы:

Пример тестов: 1.Обмен информацией при общении - это 1)коммуникация; 2)перцепция; 3)восприятие; 4)воздействие. 2.Средством вербального общения является: 1)мимика; 2)слово; 3)и то, и другое; 4)ни то, ни другое. 3.Перцепция ? это ? 1)взаимодействие; 2)взаимопонимание; 3)взаимоуступки. 4.Выступления с докладом относят к форме речи: 1)монологической; 2)диалогической; 3)внутренней. 5.Основная передача информации при непосредственном общении происходит за счет: 1)слов; 2)звуковых средств; 3)невербальных средств.

Тема 5. Этика публичных выступлений.

Тема 6. Служебное общение

тестирование , примерные вопросы:

1.К экстралингвистическим средствам общения относят:: 1)смех, плач, паузы; 2)мимику; 3)жесты, позы; 4)рукопожатие, поцелуй. 2.К невербальным средствам общения относят: 1)жесты, походку; 2)взгляд, мимику; 3)все вышеперечисленное; 4)ничего из вышеперечисленного. 3.Влияние, приказ, переубеждение выполняют функцию общения: 1)интерактивную; 2)коммуникативную; 3)перцептивную. 4.Деловая переписка относится к средствам общения: 1)вербальным; 2)невербальным; 3)и тем, и другим; 4)ни тем, ни другим. 5.Переговоры по телефону относят к виду общения: 1)непосредственному; 2)опосредственному; 3)и тому, и другому; 4)ни к чему из перечисленного.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Решение комплекса представленных заданий направлено на освоение навыков правильного общения и взаимодействия; понимание возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением

7.1. Основная литература:

- 1.Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=201036>.
- 2.Деловые коммуникации: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=260390>.
- 3.Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=397223>.
- 4.Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=444527>.
- 5.Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : Учебно-справочное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов; Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 196 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=415309>.

7.2. Дополнительная литература:

- 1.Интегрированные маркетинговые коммуникации: Учебное пособие / В.Л. Музыкант. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 216 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=350959>.
- 2.Социология массовой коммуникации : Учебник / В.И. Гостенина, А.Г. Киселев. - 2-е изд., перераб. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 336 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=404699>.
- 3.Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=408974>.
- 4.Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилъ. Интеркультура: прагмалингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=443095>.

5.Лысова, Т. В. Культура научной и деловой речи [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т. В. Лысова, Т. В. Попова. - М. : ФЛИНТА : Наука, 2011. - 160 с. // <http://www.znaniyum.com/bookread.php?book=406272>.

7.3. Интернет-ресурсы:

Официальный сайт журнала ?Российский экономический журнал? - <http://lib.ieie.nsc.ru/Magazin/Rr5.htm>

Официальный сайт журнала ?Российское предпринимательство? - http://creativeconomy.ru/mag_rp

Официальный сайт журнала ?Секрет фирмы? - <http://www.kommersant.ru/sf>

Официальный сайт журнала ?ЭКО? - <http://econom.nsc.ru/eco>

Официальный сайт экономического журнала Высшей школы экономики - http://www.hse.ru/journals/journals_econom.shtml

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Деловые коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "КнигаФонд", доступ к которой предоставлен студентам. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд" реализует легальное хранение, распространение и защиту цифрового контента учебно-методической литературы для вузов с условием обязательного соблюдения авторских и смежных прав. КнигаФонд обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям новых ФГОС ВПО.

Проекционное оборудование, используемое для проведения презентаций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 080500.62 "Бизнес-информатика" и профилю подготовки Информационно-аналитические системы в бизнесе .

Автор(ы):

Садриев А.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Анисимова Т.Ю. _____

"__" _____ 201__ г.