

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.Б.21 Деловые коммуникации**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы**  
**по направлению подготовки**

**38.03.01 Экономика**

**направленность (профиль) «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»**

(код и наименование направления подготовки  
с указанием направленности (профиля) (наименования магистерской программы))

**высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

квалификация

**заочная**

форма обучения

**2016**

год набора

**Составитель:**

Щеглова А.Н., к.э.н., доц. кафедры  
экономики, управления и социологии

Утверждено на заседании кафедры  
экономики, управления и социологии  
(протокол № 1 от 25 января 2017 г.)

Зав. кафедрой

 М.В. Иванова

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** - формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

**Задачи дисциплины:**

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления;
- улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;
- изучение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки (в том числе с зарубежными партнерами);
- освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций;
- теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;
- рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:**

- основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;

**уметь:**

- осуществлять деловое общение, в том числе, вести переговоры и совещания, деловую переписку, поддерживать электронные коммуникации и осуществлять публичные выступления;
- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

**владеть:**

- навыками деловых коммуникаций;
- навыками разрешения конфликтных ситуаций.

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

## **3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Данная дисциплина относится к дисциплинам базовой части образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 Экономика направленность (профиль) Бухгалтерский учет, анализ и аудит.

Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые такими дисциплинами, как «Основы документационного обеспечения», «Основы делопроизводства».

Дисциплина «Деловые коммуникации» представляет собой методологическую базу для усвоения обучающимися содержания дисциплин «Социология», «Менеджмент».

**4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы или 144 часа.  
(из расчета 1 ЗЕТ= 36 часов).

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕТ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интер-активной форме	Кол-во часов на СРС	Курсовые работы	Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ						
2	3,4	4	144	6	4	-	10	2	130	-	4	Зачет с оценкой

В интерактивной форме часы используются в виде группой дискуссии, заслушивании и обсуждении подготовленных студентами докладов по тематике дисциплины.

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ				
1.	Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.	2	1		3	1	43	
2.	Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.	2	1		3	1	44	
3.	Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.	2	2		4		43	
	<b>Зачет с оценкой</b>							<b>4</b>
	<b>Итого:</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>4</b>

## Содержание дисциплины

*Тема 1. Понятие, сущность и структура коммуникации. Перцепция и интеракция в структуре делового общения. Самопрезентация.*

Понятие общения. Общение и коммуникация. Структура коммуникации. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Классификация коммуникаций. Понятие перцепции и интеракции. Факторы, влияющие на восприятие и понимание других людей (социальные роли, социальные стереотипы, самооценка, тип восприятия и т.д.). Психологические механизмы межличностного восприятия и понимания (процессы идентификации, эмпатии, рефлексии, аттракции, каузальной атрибуции). Виды воздействия на личность. Основные принципы самопрезентации. Природная и искусственная самопрезентация. Этапы подготовки самопрезентации: исследование аудитории, планирование, подготовка и проведение самой презентации. Собеседование, как форма самопрезентации.

*Тема 2. Стили, модели и формы делового общения. Манипулирование: способы воздействия на личность.*

Познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное общение. Взаимосвязь делового общения и стиля руководства. Основные формы делового общения: деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых встреч и переговоров. Стили ведения переговоров. Подготовка к проведению и процесс делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Способы влияния на партнера в процессе общения. Типы манипуляторов и актуализаторов. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.

*Тема 3. Спор, дискуссия, полемика в деловом общении. Конфликты в организации.*

Спор, дискуссия, полемика, прения, дебаты, диспут: общее и различное в данных формах общения. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Полемические приемы. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Основные понятия конфликтологии. Структура конфликта. Динамика конфликта. Стили поведения в конфликтных ситуациях: уклонение, приспособление, компромисс, соперничество, сотрудничество (сетка Томаса-Килмена). Предупреждение конфликтов.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **Основная литература:**

1. Коваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / М.Ю. Коваленко. – 2-е изд., перераб. И доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 476 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.biblio-online.ru/viewer>

2. Титова, Л.Г. Деловое общение: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 271 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

### **Дополнительная литература:**

3. Деловое общение: учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 528 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриенко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru>

## **7 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), комплект мультимедийного оборудования, включающий мультимедиа проектор, экран, переносной ноутбук для демонстрации презентаций; учебно-наглядные пособия; обеспечивающие тематические иллюстрации);
- помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерными столами, стульями, доской аудиторной, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета);
- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (оснащены наборами инструментов, оборудованием, расходными материалами для монтажа, ремонта и обслуживания информационно-телекоммуникационной сети филиала и вычислительной техники);
- лаборатория информационных технологий (оснащена компьютерными столами, стульями, мультимедийным проектором, экраном проекционным, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета).

### **7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

1. Microsoft Windows.
2. Microsoft Office / LibreOffice.

### **7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Электронная база данных Scopus.

### **7.4 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

2. Электронный справочник "Информо" для высших учебных заведений <http://www.informio.ru/>

## **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.