



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**Пермский национальный исследовательский
политехнический университет**

Гуманитарный факультет

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
д-р техн. наук, проф.

Н. В. Лобов
2016 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловые коммуникации»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Программа академического бакалавриата

Направление

09.03.03 «Прикладная информатика»

Профиль программы бакалавриата

«Прикладная информатика в экономике»

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Выпускающая кафедра:

«Менеджмент и маркетинг»

Форма обучения:

заочная

Курс: 1

Семестр: 2

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану: 2 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану: 72 ч

Виды контроля:

Зачет: - 2 семестр Контрольная работа: - 2 семестр

Пермь
2016

Учебно-методический комплекс дисциплины Б1.ДВ.02.2 Деловые коммуникации разработан на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «12» марта 2015 г. номер Государственной регистрации «207» по направлению **09.03.03 «Прикладная информатика»;**
- компетентностной модели выпускника ОПОП по направлению **09.03.03 «Прикладная информатика»** и профилю подготовки «Прикладная информатика в экономике», утверждённой «24» июня 2013 г. (с изменениями в связи с переходом на ФГОС ВО);
- базового учебного плана очной формы обучения, по направлению **09.03.03 «Прикладная информатика»** и профилю подготовки «Прикладная информатика в экономике», утверждённого «28» апреля 2016 г.

Рабочая программа согласована с рабочими программами дисциплин «Экономика и организация предприятия», «Маркетинг», «Теория принятия решений», «Статистика», «Основы предпринимательской деятельности», «Менеджмент»

Разработчик: канд. экон. наук, доц.

С.М. Бельмас

Рецензент: канд. техн. наук, доц.

М.С. Королёв

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «21» сентября 2016 г., протокол № 2.

Заведующий кафедрой,
менеджмента и маркетинга
д-р экон. наук, проф.

А.В. Молодчик

Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией Гуманитарного факультета «26» сентября 2016 г., протокол № 3.

Председатель учебно-методической комиссии,
д-р социол. наук, проф.

В.Н. Стегний

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления образовательных программ, канд. техн. наук, доц.

Д.С. Репецкий

1 Общие положения

1.1 Цель дисциплины – формирование знаний по маркетингу как концепции управления организацией в рыночной среде, а также умений и навыков собирать необходимые маркетинговые данные, используя отечественные и зарубежные источники информации, анализировать их и использовать в области профессиональной деятельности и при подготовке аналитических отчетов.

В процессе изучения данной дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

- способностью принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем (ПК-19);
- способностью готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности (ПК-24).

1.2 Задачи дисциплины:

- Изучение принципов совместной деятельности в организациях;
- Знакомство с теорией и практикой формирования и развития деловых отношений;
- Изучение основных принципов, целей и задач общения;
- Овладение навыками и приёмами, тактикой и стратегией общения;
- Освоение технологии предупреждения конфликтов в деловых отношениях;
- Овладение навыками эффективного делового общения (умение доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог).

1.3 Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

- Межличностные отношения;
- Публичные выступления;
- Переговоры;
- Проведение совещаний;
- Электронные коммуникации.

1.4 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина **Б1.ДВ.02.2 Деловые коммуникации** относится к *вариативной* части блока 1 Дисциплины (модули) и является *дисциплиной по выбору* при освоении ОПОП по профилю «Прикладная информатика в экономике».

В результате изучения дисциплины обучающийся должен освоить часть указанной в пункте 1.1 компетенции и продемонстрировать следующие результаты:

знать

- Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- Методы работы с информационными источниками;
- Принципы организации информации;
- Уровни организации информации;
- Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами.

уметь

- Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- Использовать инструментов поиска информации;
- Выявлять частное из общего, важное из фонового;
- Формулировать выводы при групповом обсуждении;
- Организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.

владеть

- Навыками деловых коммуникаций;
- Методами формирования и поддержания этичного климата в организации;
- Методами сортировки и группировки информации;
- Методами измерения и ранжирования информации;
- Методами кооперации.

В таблице 1.1 и 1.2. приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенции, заявленной в пункте 1.1.

Таблица 1.1 – Дисциплины, направленные на формирование компетенции

Код	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
1	2	3	4
Профессиональные компетенции			
ПК-19	способностью принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем	«Основы предпринимательской деятельности»	«Менеджмент», «Проектный практикум»
ПК-24	способностью готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности		«Экономика и организация предприятия», «Маркетинг», «Теория принятия решений», «Статистика»

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1 Дисциплинарная карта компетенции ПК-19

Код ПК-19	Формулировка компетенции: способностью принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем
Код ПК-19. Б1.ДВ.02.2	Формулировка дисциплинарной части компетенции: способностью принимать участие в реализации профессиональных коммуникаций в рамках проектных групп, обучать пользователей информационных систем

Требования к компонентному составу части компетенции

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
1	2	3
В результате освоения компетенции студент Знает: - Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами;	Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала.	Вопросы текущего и рубежного контроля. Вопросы к зачету.
Умеет: - Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - Организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;	Практические занятия. Самостоятельная работа студентов (подготовка к практическим занятиям).	Отчет по практическим занятиям.
Владеет: - Навыками деловых коммуникаций; - Методами формирования и поддержания этичного климата в организации; - Методами кооперации.	Самостоятельная работа по выполнению индивидуальных заданий.	Отчет по практическим заданиям.

2.2 Дисциплинарная карта компетенции ПК-24

Код ПК-24	Формулировка компетенции: способность готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности
Код ПК-24 Б1.ДВ.02.2	Формулировка дисциплинарной части компетенции: способность готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности

Требования к компонентному составу части компетенции

Перечень компонентов	Виды учебной работы	Средства оценки
1	2	3
В результате освоения компетенции студент Знает: - Методы работы с информационными источниками; - Принципы организации информации; - Уровни организации информации.	Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала.	Вопросы текущего и рубежного контроля. Вопросы к зачету.

1	2	3
Умеет: - использовать инструментов поиска информации; - Выявлять частное из общего, важное из фоновое; - Формулировать выводы при групповом обсуждении.	Практические занятия. Самостоятельная работа студентов (подготовка к практическим занятиям).	Отчет по практическим занятиям.
Владеет: - Методами сортировки и группировки информации - Методами измерения и ранжирования информации.	Самостоятельная работа по выполнению индивидуальных заданий	Отчет о выполненном индивидуальном задании.

3 Структура учебной дисциплины по видам и формам учебной работы

Объём дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ. Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся указано в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Объём и виды учебной работы

№ п.п.	Виды учебной работы	Трудоёмкость, ч	
		по семестрам	всего
1	2	3	5
1	Аудиторная (контактная работа)	12	12
	- лекции (Л)		
	- практические занятия (ПЗ)	10	10
2	Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
3	Самостоятельная работа студентов (СРС)	56	56
	- изучение теоретического материала (ИТМ)	22	22
	- подготовка к практическим занятиям	16	16
	- подготовка отчета по практическим занятиям	8	8
	- выполнение контрольной работы	10	10
4	Итоговый контроль (промежуточная аттестация обучающихся) по дисциплине:	зачет	4
5	Трудоёмкость дисциплины, всего:		
	в часах (ч)	72	72
	в зачётных единицах (ЗЕ)		2

4 Содержание учебной дисциплины

4.1 Модульный тематический план

Таблица 4.1 – Тематический план по модулям учебной дисциплины

Но- мер учеб- ного мо- дуля	Номер раз- дела дисци- плины	Номер темы дисци- плины	Количество часов и виды занятий (заочная форма обучения)							Трудоём- кость, ч / ЗЕ
			аудиторная работа					итого- вый кон- троль	само- стоя- тель- ная ра- бота	
			всего	Л	ПЗ	ЛР	КСР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	1	1	2		2				10	12
		2	3		2		1		10	13
	Итого по модулю:		5		4		1		20	25
2	1	3	4		4				20	24
		4	3		2		1		16	19
	Итого по модулю:		7		6		1		36	43
Промежуточная аттеста- ция								Зачет		4
Всего:			12		10		2	4	56	72/2

4.2 Содержание разделов и тем учебной дисциплины

Модуль 1 Сущность и основные принципы делового взаимодействия

Раздел 1. Сущность и основные принципы делового взаимодействия

ПЗ – 4 ч., КСР – 1 ч., СРС – 18 ч.

Тема 1. Природа и сущность деловых коммуникаций

Деловые коммуникации, как процесс. Коммуникативные барьеры. Формы и виды делового общения. Управленческое общение.

Тема 2. Основные принципы вербальных и невербальных коммуникаций

Основы деловой риторики. Основные принципы речевого воздействия и коммуникативные эффекты. Виды и техника слушания. Виды вопросов. Техника активного слушания. Классификация невербальных средств общения. Техники подстройки под делового партнёра.

Модуль 2. Эффективные непосредственные и опосредованные коммуникации

Раздел 1. Эффективные непосредственные и опосредованные коммуникации

ПЗ – 6 ч., КСР – 1 ч., СРС – 34 ч.

Тема 3. Основные принципы непосредственных коммуникаций

Правила подготовки и проведения непосредственных коммуникаций: деловых бесед, публичных выступлений, переговоров.

Тема 4. Основные принципы и этика дистанционного общения

Специфика опосредованных коммуникаций. Культура делового письма. Виды деловых писем. Требования к языку и стилю делового письма. Этические нормы телефонного разговора. Виды собеседников (клиентов), методы их диагностики.

4.3 Перечень тем практических занятий

Таблица 4.2 – Темы практических занятий

№ п/п	Номер темы дисциплины	Наименование темы практического занятия
1	2	3
1	Тема 1	Кейс «Природа и сущность деловых коммуникаций». Цель: сформировать умение анализировать коммуникативные процессы в организации.
2	Тема 2	Интерактивная игра «Основные принципы вербальных и невербальных коммуникаций». Цель: сформировать навыки деловых коммуникаций.
3	Тема 3	Интерактивная игра «Основные принципы непосредственных коммуникаций». Цель: овладеть методами кооперации.
4	Тема 4	Кейс «Основные принципы и этика дистанционного общения». Цель: сформировать умение организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникаций.

4.4 Лабораторные работы

Лабораторные работы не предусмотрены.

4.5 Курсовой проект (курсовая работа)

Курсовой проект не предусмотрен.

4.6 Реферат

Реферат не предусмотрен.

4.7 Расчетно-графические работы

Расчетно-графические работы не предусмотрены.

5 Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра, график изучения дисциплины приводится п.7.
5. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

5.1. Виды самостоятельной работы студентов

Таблица 5.1 – Виды самостоятельной работы студентов (СРС)

Номер темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы студентов (СРС)	Трудоем- кость, часов
Тема 1	Изучение теоретического материала на тему: «Природа и сущность деловых коммуникаций»	8
Тема 2	Подготовка к аудиторному занятию	8
	Изучение теоретического материала на тему: «Основные принципы вербальных и невербальных коммуникаций»	6
Тема 3	Подготовка к аудиторному занятию	4
	Изучение теоретического материала на тему: «Основные принципы непосредственных коммуникаций»	8
Тема 4	Подготовка к аудиторному занятию	4
	Изучение теоретического материала на тему: «Основные принципы и этика дистанционного общения»	8
	Выполнение контрольной работы	10
	Итого: в ч в 3Е	56 /1,56

5.2 Контрольная работа

Контрольная работа включает в себя выполнение индивидуального комплексного задания, которое охватывает все темы дисциплины.

Контрольная работа выполняется самостоятельно в соответствии с Методическими рекомендациями по самостоятельной работе.

5.3. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Практические задания.

Индивидуальная самостоятельная работа.

Рейтинговая оценка студентов.

На практических занятиях преподаватель дает теоретический материал, который сопровождается практическими примерами, позволяющими студентам полнее освоить тематический материал. Часть практических занятий проводится в форме выполнения индивидуальных и групповых заданий, деловых игр. В конце каждого практического занятия студентам выдается задание на следующие занятие и список литературы для подготовки.

6. Фонд оценочных средств дисциплины

6.1 Текущий и промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций

Текущий контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится в следующих формах:

- текущий опрос (модуль 1,2).

6.2 Рубежный контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций

Рубежный контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится по окончании модулей дисциплины в следующих формах:

- контрольная работа - проверка и оценка индивидуальных заданий.

По результатам контроля выполнения индивидуальных практических заданий составляется сводный рейтинг студентов, используемый при итоговом контроле.

6.3 Итоговый контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций

1) Зачёт.

2) Экзамен - не предусматривается.

Зачет по дисциплине проводится в устной форме по билетам. Билет содержит два теоретических вопроса. При выставлении итоговой оценки учитывается рейтинг студента по результатам текущего и рубежного контроля.

Фонды оценочных средств, включающий типовые задания, контрольные работы, тесты и методы оценки, критерии оценивания, перечень контрольных точек и таблица планирования результатов обучения, контрольные задания к экзаменам, позволяющие оценить результаты освоения данной дисциплины, входит в состав УМКД на правах отдельного документа.

6.4 Виды текущего, рубежного и итогового контроля освоения элементов и частей компетенций

Таблица 6.1 - Виды контроля освоения элементов и частей компетенций

Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)	Вид контроля		
	ТО	КР	Зачёт
Знает:			
• Основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;	+		+
• Методы работы с информационными источниками;	+		+
• Принципы организации информации;	+		+
• Уровни организации информации;	+		+
• Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы коммуникаций и управления конфликтами.	+		+
Умеет:			
• Анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;		+	+
• Использовать инструментов поиска информации;		+	+
• Выявлять частное из общего, важное из фоновое;		+	+
• Формулировать выводы при групповом обсуждении;		+	+
• Организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации		+	+
Владет:			
• Навыками деловых коммуникаций;		+	+
• Методами формирования и поддержания этичного климата в организации;		+	+
• Методами сортировки и группировки информации;		+	+

8 Перечень учебно-методического и информационного обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

8.1 Карта обеспеченности дисциплины учебно-методической литературой

Б1.ДВ.02.2 Деловые коммуникации	Блок 1. Дисциплины (модули)	
	☒ обязательная по выбору студента	☒ базовая часть цикла ☒ вариативная часть цикла
09.03.03	Направление «Прикладная информатика», профиль «Прикладная информатика в экономике»	

ПИФ/ИЭ (аббревиатура направления / специальности)	Уровень подготовки	☐ специалист	Форма обучения	☐ очная
		☒ бакалавр		☒ заочная
		☐ магистр		☐ очно-заочная

2016
(год утверждения
учебного плана ОПОП)

Семестр: 2

Количество групп 1
Количество студентов 25

Бельмас С.М.

ст.преподаватель

Гуманитарный

Менеджмента и маркетинга

89223121111

8.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Кол-во экземпляров в библиотеке
1	2	3
1 Основная литература		
1.	Руденко, Андрей Михайлович. Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко .— Ростов-на-Дону : Феникс, 2013 .— 350 с. : ил .— (Высшее образование) .	6
2.	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко ; Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова .— Москва : Юрайт, 2013-2014 .— 468 с.	2013-5 2014-18
3.	Дзялошинский, Иосиф Мордкович. Деловые коммуникации: теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун .— Москва : Юрайт, 2015 .— 433 с., 22,73 усл. печ. л. : ил. — (Бакалавр, Углублённый курс) .	5
4.	Жернакова, Марина Борисовна. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева ; Государственный университет управления .— Москва : Юрайт, 2016 .— 370 с., 19,43 усл. печ. л. : ил .— (Бакалавр, Прикладной курс) .	10
2 Дополнительная литература		
2.1 Учебные и научные издания		
1.	Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко .— Ростов-на-Дону : Феникс, 2013 .— 350 с. : ил .	6
2.	Кривокора, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора .— Москва : ИНФРА-М, 2016 .— 189 с., 12,0 усл. печ. л. : ил .— (Высшее образование, Бакалавриат)	5
3.	Папкова, Ольга Викторовна. Деловые коммуникации : учебник для вузов / О. В. Папкова .— Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2016 .— 159 с., 10 усл. печ. л. : ил .— (ВУ: Вузовский учебник)	5
2.2 Периодические издания		
	Не предусмотрены	
2.3 Нормативно-технические издания		
	Не предусмотрены	
2.4 Официальные издания		
	Не предусмотрены	
2.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины		
	Электронная библиотека Научной библиотеки Пермского национального исследовательского политехнического университета [Электронный ресурс : полнотекстовая база данных электрон. документов изданных в Изд-ве ПНИПУ]. — Электрон. дан. (1 912 записей). — Пермь, 2014-2015. — Режим доступа: http://elib.pstu.ru/	

Основные данные об обеспеченности на

(дата составления рабочей программы)

основная литература

☒

обеспечена

☐

не обеспечена

дополнительная литература

☒

обеспечена

☐

не обеспечена

Зав. отделом комплектования
научной библиотеки

Н.В. Тюрикова

Н.В. Тюрикова

Текущие данные об обеспеченности на

(дата составления рабочей программы)

основная литература

☐

обеспечена

☐

не обеспечена

дополнительная литература

☐

обеспечена

☐

не обеспечена

Зав. отделом комплектования
научной библиотеки

Н.В. Тюрикова

8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.3.1 Перечень программного обеспечения, в том числе компьютерные обучающие и контролирующие программы

Не предусмотрены

8.4 Аудио- и видео-пособия

Таблица 8.1 – Используемые аудио- и видео-пособия

Вид аудио-, видео-пособия				Наименование учебного пособия
теле-фильм	кино-фильм	слайды	аудио-пособие	
1	2	3	4	5
		+		<i>Курс лекций</i>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

9.1. Специализированные лаборатории и классы

Таблица 9.1 – Специализированные лаборатории и классы

№ п.п.	Помещения			Площадь, м ²	Количество посадочных мест
	Название	Принадлежность (кафедра)	Номер аудитории		
1	2	3	4	5	6
1	Мультимедиа класс	Кафедра МиМ	506 к.А	50	50

9.2 Основное учебное оборудование

Не предусмотрено