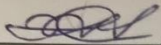



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

РЕКОМЕНДОВАНО
К УТВЕРЖДЕНИЮ
Декан, председатель совета
Инженерно-экономического факультета,

 Агуева Э.Б.

20.09.2018

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
председатель методического
совета ДГТУ

 Н.С.Суракатов

29.09.2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б.1 Б.22 Деловые коммуникации

наименование дисциплины по ООП и код по ФГОС

для направления 38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление»

шифр и полное наименование направления (специальности)

по профилю «Муниципальное управление»

факультет Инженерно-экономический

наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра Государственного и муниципального управления

наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Квалификация выпускника (степень) бакалавр

Форма обучения Очная, курс 2 семестр 4

очная, заочная, др.

Всего трудоемкость в зачетных единицах (часах) 3 ЗЕТ (108ч.)

лекции 17 (час); экзамен _____;

(семестр)

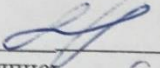
практические (семинарские) занятия 34 (час); зачет 4

(семестр)

лабораторные занятия _____ (час); самостоятельная работа 57 (час);

курсовой проект (работа, РГР) _____ (семестр).

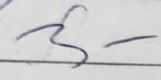
Зав. кафедрой _____

подпись 

М.М. Шабанова

ИОФ

Начальник УО _____

подпись 

Э.В.Магомаева

ИОФ

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.03.04 - «Государственное и муниципальное управление» и профилю подготовки «Муниципальное управление»

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры от 19.09.2018 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)

Подпись

Шабанова М.М.
ФИО

ОДОБРЕНО

Методической комиссией

По укрупненным группам специальностей и направлений подготовки

38.00.00 – «Экономика и управление»

шифр и полное наименование направления

Председатель МК

Подпись

Ж.Н.Казиева
ФИО

АВТОР ПРОГРАММЫ

М.М. Шабанова, д.э.н., проф.
ИОФ уч. степень, ученое звание, подпись

Подпись

20 09 2018г.

1. Цели освоения дисциплины «Деловые коммуникации»: Целью курса является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по рационализации процессов делового общения.

2. Место дисциплины в структуре ООП: Дисциплина « Деловые коммуникации» относится к базовой части цикла Б1. Для освоения дисциплины « Деловые коммуникации» студенту необходимо иметь подготовку в таких дисциплинах как: социология и философия. Дисциплина является предшествующей по отношению к дисциплинам: управленческий консалтинг, основы управления персоналом, социология управления, связи с общественностью в органах власти.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины « Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных компетенций (ПК):

- способностью к коммуникации в устной письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия(ОК-6);
- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-9);
- способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению (ПК- 10);
- умением вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно- политических, коммерческих и некоммерческих организациях (ПК-15).

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные принципы и нормы делового общения;
- принципы взаимоотношений в рабочем коллективе;
- основные формы делового общения, нормы делового разговора;
- правила и особенности делового этикета в различных деловых ситуациях.

уметь:

- применять на практике знания об основных принципах и нормах делового общения;
- реализовывать знания об основных формах делового общения, нормах делового разговора;
- строить трудовые отношения с учетом норм делового этикета;
- анализировать отношения с коллегами, начальством, подчиненными, клиентами.

Владеть:

- навыками практической актуализации знаний об основных принципах и нормах делового общения;
- навыками реализации знаний об основных формах делового общения, нормах делового разговора;
- основными навыками делового этикета.

4. Структура и содержание дисциплины «Деловые коммуникации»

4.1 Содержание дисциплины

	План лекций	С е м е с т р	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего* контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л К	ПЗ	СР	
1		3	4	5	6	8	10
1	Лекция 1-2 Тема 1: Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организации 2. Уровни и виды коммуникации 3. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации 4. Преграды и помехи в деловом общении 	4	1	4	8	6	Входная контрольная работа
2	Лекция 3,4,5 Тема 2: Формы деловой коммуникации <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая переписка 2. Деловые беседы и совещания 3. Деловые переговоры 4. Современные формы деловых коммуникаций 		3	5	12	6	КР№1

3	Лекция 6 Тема 3: Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации 1. Понятие и виды презентаций 2. Основные принципы подготовки презентаций 3. Презентация с использованием слайдов		5	2	4	7	
4	Лекция 7 Тема 4: Эффективность коммуникаций 1. Критерии оценки эффективности коммуникаций 2. Факторы повышения эффективности коммуникаций 3. Принципы конструктивных коммуникаций 4. Коммуникативная личность		7	2	6	6	КР№2
5	Лекция 8 Тема 5: Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций 1. Культура деловых коммуникаций 2. Деловой этикет 3. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения		9	4	4	7	КР№3
	Итого:			17	34	57	зачет

4.2. Содержание практических занятий

№	№ лекции из рабочей программы	Наименование практического занятия	Количество часов	Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
1	2	3	4	5
1	№1-2	Понятие, виды и процессы коммуникаций в организациях	8	№ 1,2,3,4
2	№3,4,5	Формы деловой коммуникации	12	№ 1,2,3,4,5
3	№6	Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации	4	№ 1,2,3,4
4	№7	Эффективность коммуникаций	6	№1,2,3,4
5	№8	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловой коммуникации	4	№ 1,2,3,4
	Итого:		34	

1.3 Тематика для самостоятельной работы студента

№	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Кол-во часов из содержания дисциплины	Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
1.	Общение как обмен информацией.	4	№1,2,3,4,5	реферат
2	Формы делового общения и управленческих воздействий.	2	№1,2,3,4	доклад
3	Беседа как форма делового общения.	2	№1,2,3,4,5	реферат
4.	Роль имиджа в деловом общении.	4	№1,2,3,4	доклад
5	Современный этикет и деловой протокол.	2	№1,2,3,4	реферат
6	Виды и средства деловой коммуникации.	4	№1,2,3,4,5	доклад
7	Условия формирования имиджа коллектива.	2	№1,2,3,4	реферат

8	Язык и стиль деловых документов.	2	№1,2,3,4	доклад
9	Правила ведения переговоров.	4	№1,2,3,4	реферат
10	Особенности невербальной коммуникации.	4	№1,2,3,4	доклад
11	Специфика проведения презентаций.	4	№1,2,3,4,5	реферат
12	Правила подготовки и проведения совещаний.	3	№1,2,3,4	доклад
13	Композиция публичного выступления.	2	№1,2,3,4	реферат
14	Деловое общение в работе менеджера.	4	№1,2,3,4,5	доклад
15	Деловой имидж менеджера.	2	№1,2,3,4,5	реферат
16	Индивидуальные и когнитивные способности менеджера.	2	№1,2,3,4,5	доклад
17	Соблюдение правил и условностей делового этикета.	2	№1,2,3,4,5	реферат
18	Этикет делового общения.	2	№1,2,3,4,5	доклад
19	Протокольные мероприятия при проведении переговоров.	2	№1,2,3,4,5	реферат
20	Виды деловых приемов и их характеристика.	2	№1,2,3,4,5	реферат
21	Приветствие. Формы приветствия.	2	№1,2,3,4,5	Доклад
	ИТОГО:	57		

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: практические занятия тренинг речевых умений, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативный эксперимент, коммуникативный тренинг. Творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникативные технологии. Удельный вес, проводимых в интерактивных формах, составляет не менее 20% аудиторных занятий (10ч.)

В рамках учебного курса предусматриваются мастер-классы экспертов и специалистов в области коммуникаций.

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

Вопросы для входной контрольной работы

1. Понятие личности. Структура личности.
2. Что представляет собой процесс социализации личности и его этапы?
3. Каковы формы и виды социальных организаций?
4. Как соотносятся социальный статус и социальная роль личности?
5. Взаимодействие экономики, социальных отношений и культуры.
6. Культура речи, составляющие компоненты понятия, их характеристика.
7. В чем состоит отличие понятия «культура» от понятия «цивилизация»?
8. Речевая деятельность, ее виды.
9. Структура речевой коммуникации.
10. Условия успешности речевого общения.
11. Разновидности речи. Основания классификации. Общая характеристика.

**Контрольные работы по проверке текущих знаний студентов
Контрольная работа № 1**

Вариант №1

5. Деловые коммуникации и их роль в управлении организации
6. Деловая переписка
7. Уровни и виды коммуникации
8. Деловые переговоры

Вариант №2

1. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации
2. Деловые беседы и совещания
3. Преграды и помехи в деловом общении
4. Современные формы деловых коммуникаций

Контрольная работа № 2

Вариант №1

4. Понятие и виды презентаций
5. Критерии оценки эффективности коммуникаций
6. Коммуникативная личность
7. Презентация с использованием слайдов

Вариант №2

1. Основные принципы подготовки презентаций
2. Факторы повышения эффективности коммуникаций
3. Принципы конструктивных коммуникаций
4. Виды презентаций

Контрольная работа № 3

Вариант №1

1. Имидж делового человека.
2. Соблюдение правил и условностей делового этикета.
3. Приветствие. Формы приветствия.

Вариант №2

1. Техники эффективного речевого общения
2. Культура деловых коммуникаций
3. Деловой этикет

ПЕРЕЧЕНЬ

вопросов по дисциплине «Деловые коммуникации» для зачёта

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организации
2. Уровни и виды коммуникации
3. Коммуникационный процесс
4. Каналы передачи информации
5. Преграды и помехи в деловом общении
6. Межличностные коммуникационные барьеры
7. Деловая переписка
8. Служебная записка
9. Приказ
10. Распоряжение
11. Телефонограмма
12. Виды деловых писем
13. Официально-деловой стиль изложения информации
14. Виды деловых бесед
15. Собrania и совещания
16. Деловые переговоры
17. Методы ведения переговоров
18. Современные формы деловых коммуникаций
19. Понятие интранета и экстранета
20. Цифровая среда
21. Понятие и виды презентаций
22. Основные принципы подготовки презентаций
23. Презентация с использованием слайдов
24. Критерии оценки эффективности коммуникаций
25. Факторы повышения эффективности коммуникаций
26. Принципы конструктивных коммуникаций
27. Коммуникативная личность
28. Культура деловых коммуникаций
29. Деловой этикет
30. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения

ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов по проверке остаточных знаний студентов

1. Деловое общение: цели, принципы, функции.
2. Этика делового общения.
3. Психология делового общения.
4. Формы делового общения.
5. Деловые переговоры.
6. Деловой протокол и этикет.
7. Понятие и виды презентаций.
8. Вербальное деловое общение.
9. Невербальная коммуникация в деловом общении.
10. Имидж делового человека
11. Визитные карточки и их применение.
12. Деловая беседа как форма делового общения.
13. Деловое совещание: цели, виды, правила поведения.
14. Имидж руководителя.
15. Нормы приветствий, представления в деловом общении.
16. Подарки деловым партнерам.
17. Символика цветов в деловом общении.
18. Виды деловых приемов

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература и источники информации

№	Виды занятий	Комплект необходимой учебной литературы по дисциплинам (наименование учебника, учебного пособия, конспект лек., учебно-методич. литературы)	Автор	Издат. и год издания	Кол-во пособий, учебников и прочей литературы	
					в библиот.	на кафедр.
Основная						
1	лк,пз, срс	Язык коммуникации	Бугайски М.	Харьков: «Гуманитарный Центр», 2010г.	10	1
2	лк,пз, срс	«Деловые коммуникации» курс лекций для студентов направления подготовки бакалавров 08110.62-«ГиМУ».	Магомедалиева Х.Н.	Махачкала: ДГТУ, 2013г.	9	10
3	лк,пз, срс	Деловые коммуникации. Учебник для бакалавров.	Жернакова М.Б., Румянцева И.А.	М.:ЮРАЙТ, 2014г.	7	–
Дополнительная						
1	лк, пз, срс	Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник, 2-е изд. «Айбукс.ру / ibooks.ru»	Шарков Ф.И.	М.: ИТК «Дашков и К».		–
2	лк, пз, срс	Деловое общение. Business Communication: учебное пособие. «Айбукс.ру / ibooks.ru»	Колесникова Н.Л.	М.: Флинта: Наука		–
3	лк, пз, срс	Коммуникология: социология массовой коммуникации: Учебное пособие. «Айбукс.ру / ibooks.ru»	Шарков Ф.И.	М.: ИТК «Дашков и К»		–
4	лк, пз, срс	Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине « Деловые коммуникации»	Мамедьярова Р.З., Султалиева З.М.	Мамедьярова Р.З., Султалиева З.М.	9	
5	лк, пз, срс	Деловые издания: Информационный менеджмент массовой коммуникации	Головко Б.Н.	Спб.: Издательство Михайлова В.А., 2005г.	1	
6	лк, пз, срс	Курс лекций по дисциплине «Деловые коммуникации»	Мамедьярова Р.З., Султалиева З.М.	Махачкала: ДГТУ, 2013г.	3	

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

МТО включает в себя:

- Библиотечный фонд (учебная, учебно-методическая, справочная экономическая литература, экономическая научная и деловая периодика);
- Компьютеризированные рабочие места для обучаемых с доступом в сеть Интернет;
- Аудитории, оборудование проекционной техникой.

На Инженерно-экономическом факультете Дагестанского государственного технического университета имеются аудитории, оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS Power Point, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, а также электронные ресурсы сети Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 – «Государственное и муниципальное управление» и по профилю «Муниципальное управление».

Рецензент от выпускающей кафедры (работодателя) по направлению

Куршиева Н.М.

Подпись, ФИО

