

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный
университет народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 11
от 30 мая 2019 г*

Кафедра «Менеджмент»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика,
профиль «Электронный бизнес»
Уровень высшего образования – бакалавриат
Формы обучения – очная, заочная**

Махачкала – 2019

УДК 004.7 (075.8)
ББК 32.973.202я 73

Составитель – Беков Руслан Басирович, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, к.э.н., доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Представитель работодателя - Ботвин Тимур Анатольевич, руководитель сектора развития бизнеса Яндекс.Такси в регионах Юг, Кавказ, Приволжье.

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.08.2016 г. № 1002, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5.04.2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Беков Р.Б. Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» для направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «Электронный бизнес». – Махачкала: ДГУНХ, 2019. - 15 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 29 мая 2019 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», профиль «Электронный бизнес», к.пед.н., Гасановой З.А.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 20 мая 2019 г., протокол № 10

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации	6
Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	12
Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем, профессиональных баз данных.....	13
Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	13
Раздел 9. Образовательные технологии.....	14
Лист актуализации рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации».....	15

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у обучающихся способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и управления информационной безопасностью.

Задачи изучения дисциплины:

- 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;
- формирование самостоятельного эффективного коммуникативного стиля; способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения;
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий деловой коммуникации;
- понимание возможностей практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы высшего образования

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК-8	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия.
ПК-9	организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	владеть:
ОК-5: способен к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>31- понятие и формы общения;</p> <p>32 – понятие и виды коммуникации;</p> <p>33 – формы межличностного общения;</p> <p>34 – барьеры общения и фасцинации;</p> <p>35 – этапы процесса коммуникации;</p> <p>36 – основные факторы ошибки восприятия.</p> <p>37- структуру рабочей группы;</p> <p>38 – классификацию психотипов личностей;</p> <p>39 – типы взаимоотношений в коллективе;</p> <p>316 – правила делового и профессионального этикета.</p> <p>310 – типологию организационных конфликтов;</p> <p>311 – стратегии поведения в конфликтной ситуации.</p>	<p>У1 - анализировать эффективность коммуникаций;</p> <p>У2 – распознавать барьеры общения;</p> <p>У3 – формировать благоприятную атмосферу для общения;</p> <p>У4 – оценивать морально-психологическое состояние собеседника;</p> <p>У5 – учитывать индивидуальные характеристики сотрудников;</p> <p>У6 - определять социально-психологический климат в коллективе;</p> <p>У7 – выявлять конфликты в организации.</p>	<p>В1 – психологическими приемами расположения собеседника;</p> <p>В2 - навыками делового письма;</p> <p>В3 – навыками разговора по телефону;</p> <p>В4 - навыками формирования взаимоотношений в коллективе;</p> <p>В5 - методами разрешения конфликтов;</p> <p>В6 - навыками вербального этикета.</p>
ПК-8: способен организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия	<p>312 – формы деловых бесед;</p> <p>313 – этапы проведения деловой беседы.</p> <p>316 – правила делового и профессионального этикета.</p>	<p>У8 – аргументировано излагать свою точку зрения.</p> <p>У9 - использовать деловые электронные коммуникации.</p>	<p>В1 – психологическими приемами расположения собеседника.</p> <p>В7 – приемами начала беседы;</p>
ПК-9: способен организовать взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления информационной безопасностью ИТ - инфраструктуры предприятия	<p>314 – виды служебных совещаний;</p> <p>315 – этапы проведения служебного совещания;</p> <p>317 – правила делового и профессионального этикета.</p>	<p>У10 – организовать коллективное обсуждение проблемы.</p> <p>У11 – вести протокол служебного совещания.</p>	<p>В8 – навыками проведения служебного совещания;</p> <p>В9 – навыками коллективного принятия решений.</p> <p>В10 – навыками участия в переговорном процессе.</p>

--	--	--	--

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

код компетенции	Этапы формирования компетенций (темы дисциплин)								
	ТЕМА 1. Предмет и содержание дисциплины	ТЕМА 2. Коммуникации в организации	ТЕМА 3. Взаимодействие в рабочей группе	ТЕМА 4. Конфликты и пути их разрешения	ТЕМА 5. Деловая беседа	ТЕМА 6. Служебное совещание	ТЕМА 7. Деловые переговоры	ТЕМА 8. Этикет деловых контактов	ТЕМА 9. Деловые электронные коммуникации
ОК-5	+	+	+	+					
ПК-8					+	+	+	+	+
ПК-9					+	+	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.20) относится к базовой части Блока 1 - Дисциплины (модули) Учебного плана по направлению подготовки «Бизнес-информатика», профилю «Электронный бизнес».

Изучение данной дисциплины опирается на знания, умения, навыки, полученные в ходе освоения таких дисциплин как: «Иностранный язык», «Философия».

Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного изучения следующих дисциплин: «Маркетинг», «Рынки ИКТ и организация продаж», «Электронный бизнес».

Раздел 3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет 3 зачетные единицы.

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет **48** часов, в том числе:

- лекционного типа – **16** ч.

- практические занятия- **32 ч.**

Самостоятельная работа обучающихся – **60 ч.**

Форма промежуточной аттестации: **зачет.**

Заочная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), составляет **12 часов**, в том числе:

- лекционного типа – **6 ч.**

- практические занятия- **6 ч.**

Самостоятельная работа обучающихся – **94 ч.**

Форма промежуточной аттестации: зачет – **2 ч.**

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения

№ п / п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные анологичные занятия		
1.	Тема 1. Предмет и содержание дисциплины.	10	2		2				6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - решение кейсов.
2.	Тема 2. Коммуникации в организации..	12	2		4				6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - дописывание определений.
3.	Тема 3. Взаимодействие в рабочей группе.	14	2		4				8	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
4.	Тема 4. Конфликты и пути их разрешения	12			4				8	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - решение ситуационных задач; - проведение тренинга.
5.	Тема 5. Деловая беседа.	12	2		4				6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.

6.	Тема 6. Служебное совещание.	12	2		4			6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
7.	Тема 7. Деловые переговоры.	14	2		4			8	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
8.	Тема 8. Этикет деловых контактов.	10	2		2			6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - подбор соответствий; - подготовка презентации.
9.	Тема 9. Деловые электронные коммуникации.	10	2		2			6	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - подбор соответствий.
10.	Зачет	2			2				
	Итого:	108	16		32			60	зачет

Для заочной формы обучения

№ п / п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч. занятия лекционного типа	В т.ч. занятия семинарского типа:					Самостоятельная	Форма текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации
				семинары	Практические занятия	Лабораторные занятия (лабораторные работы, лабораторный практикум)	Коллоквиумы	Иные аналогичные занятия		
1	Тема 1. Предмет и содержание	10							10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов;

	дисциплины.									- решение кейсов.
2	Тема 2. Коммуникации в организации.	12	2						10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - дописывание определений.
3	Тема 3. Взаимодействие в рабочей группе.	12	2						10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
4	Тема 4. Конфликты и пути их разрешения	14			2				12	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - решение ситуационных задач; - проведение тренингов.
5	Тема 5. Деловая беседа.	12			2				10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
6	Тема 6. Служебное совещание.	12			2				10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
7	Тема 7. Деловые переговоры.	14	2						12	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - проведение деловой игры.
8	Тема 8. Этикет деловых контактов.	10							10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - подбор соответствий; - подготовка презентации.
9	Тема 9. Деловые электронные коммуникации.	10							10	-Тестирование; - обсуждение предложенных вопросов; - подбор соответствий.
	Итого:	106	6		6				94	2 Зачет
	Зачет	2								
	Всего	108								

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

№ п/п	Автор	Название основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ (доступ в сети Интернет)
Основная учебная литература				
1.	<i>Ратников, В.П.</i>	Деловые коммуникации: учебник для бакалавров	М.: Издательство Юрайт, 2017. — 527 с.	https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-406758
Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
1	Емельянова, Е.А.	Деловые коммуникации: учебное пособие	Томск: Эль Контент, 2014. – 122 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_read&id=480463
2	Истратова, О.Н.	Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие	Ростов-на-Дону; Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_read&id=561043&sr=1
3	Науменко, Е.А.	Деловые коммуникации: хрестоматия	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 281 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_read&id=567456
Б) Официальные издания				
1	Конституция РФ: www.constitution.ru			
2	ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г., №7, зарегистрированном в Минюсте России 09 февраля 2016 г. № 41028 г. http://fgosvo.ru/380302			
	Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) www.consultant.ru			
В) Периодические издания				
1	Рецензируемый научный журнал «Менеджмент в России и за рубежом» (включен в перечень ВАК).			

2	Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» (аккредитован при ВАК, SCIENCE INDEX)			
3	Журнал «Вопросы управления предприятием» (общероссийское издание)			
4	Реферативный журнал ВИНТИ «Организация управления» (Информационное издание РАН).			
Г) Справочно-библиографическая литература				
1	Зинченко В.Г., Зусман В.Г., Кирнозе З.И., Рябов Г.П.	Словарь по межкультурной коммуникации. Понятия и персоналии.	М: Флинта, 2016. - 137 с.	https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=69167
Е) Информационные базы данных (профильные)				
1	http://ecsocman.hse.ru - Федеральный образовательный портал ЭСМ (Экономика, социология, менеджмент)			
2	http://www.scopus.com/ - Политематическая реферативная база данных SCOPUS			
3	http://isiknowledge.com/ - Реферативная база данных WebofScience. База данных по научному цитированию WebofScience Института научной информации			
4	http://elibrary.ru - Научная электронная библиотека - крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии.			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомиться со следующими ресурсами

1. www.biblioclub.ru - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;

2. www.cfin.ru - сайт «Корпоративный менеджмент». Новости, публикации, Библиотека управления (учебники, статьи, обзоры) по таким разделам, как: Менеджмент; Маркетинг; Финансовый анализ, оценка бизнеса; Бизнес-планы; Инвестиции и инвесторы; Консалтинг и др;

3. www.hrm.ru – электронная библиотека HR-специалистов – «Книги по управлению персоналом на сайте «Кадровый менеджмент»;

4. [www.ecsocman](http://www.ecsocman.ru) – Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»;
5. www.aup.ru – административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.;
6. www.cyberleninka.ru - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей статьи авторов по экономике, менеджменту и пр.
7. <http://www.consultant.ru/> – онлайн-версия информационно-правовой системы «КонсультантПлюс»
8. <http://Standartgost.ru> - Открытая база ГОСТов
9. <https://www.intuit.ru/> - сайт национального открытого университет

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения:

- Windows 10;
- Microsoft Office Professional;
- Adobe Acrobat Reader DC;
- VLC Media player;
- 7-zip.

7.2. Перечень информационных справочных систем:

- Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

7.3. Перечень профессиональных баз данных:

- Научная электронная библиотека «Elibrary» (<https://elibrary.ru>).

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 3.4 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус № 2 литер «В»).

Перечень основного оборудования:

- Комплект специализированной мебели;
- Доска меловая;

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru).

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

Помещение для самостоятельной работы № 4.5 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, дом 5, учебный корпус № 2 литер «В»).

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 19 ед.

Помещение для самостоятельной работы № 1.1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, ул. Джамалутдина Атаева, дом 5, учебный корпус №1).

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду – 60 ед.

Раздел 9. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при проведении учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации», обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

На занятиях лекционного типа применяются такие методы обучения как Управляемая дискуссия, Проблемная лекции, техники сторителлинга.

На практических занятиях, целью которых является приобретение учащимися определенных практических умений, научить их аналитически мыслить, уметь принимать оптимальные и сбалансированные решения в различных ситуациях эффективными будут такие методы как кейс-метод, деловые и ролевые игры, метод дискуссий, метод проектов.

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины
«Деловые коммуникации»**

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от « 30 » июня 20 20 г. № 11
Зав. кафедрой Минатушев А.А.

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от « 22 » июля 20 21 г. № 10
Зав. кафедрой Минатушев А.А.

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____
Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____
Зав. кафедрой _____