

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Экономический факультет**

**АННОТАЦИЯ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.12 Деловые коммуникации**

Направление подготовки *бакалавриат*

**09.03.02. Информационные системы и технологии**

Профиль подготовки

**«Информационный менеджмент»**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

**1. Цели и задачи освоения учебной дисциплины**

**Цель** – подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности деловой коммуникации и умеющих их использовать в практической деятельности.

**Задачи:**

- понимание специфики делового общения как особого вида коммуникативной деятельности;
- базисные знания о сущности, структуре и видах коммуникаций;
- представления о содержании, формах и межкультурных особенностях в области деловой коммуникации;
- понимание устных и письменных стратегий делового общения;
- коммуникативные навыки, необходимые в сфере гостеприимства;
- представления о работе с персоналом и клиентами;
- навыки учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного общения в профессиональной сфере;
- умения по преобразованию и разрешению конфликтов в деловых отношениях;
- представления о путях формирования имиджа специалиста социально-культурной сферы.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре опоп во

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

В соответствии с учебным планом период обучения по дисциплине – 7-й семестр.

Дисциплина «Деловые коммуникации» в силу занимаемого ей места в ФГОС ВО, ОПОП ВО и учебном плане по направлению подготовки 09.03.02. Информационные системы и технологии, профиль подготовки «Информационный менеджмент» В качестве «входных» знаний дисциплины «Деловые коммуникации» используются знания и умения, полученные обучающимися при изучении дисциплин «Персональный менеджмент», «Организационное поведение», «Корпоративная социальная ответственность».

Дисциплина «Деловые коммуникации» может являться предшествующей при изучении дисциплин «Логистика», «Логистика бизнес-управления», «Управление человеческими ресурсами».

## 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины. ожидаемые результаты образования и компетенции обучающегося по завершении освоения программы учебной дисциплины (модуля) ОК-3, ОПК-3

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции (закрепленный за дисциплиной)	В результате освоения дисциплины обучающийся должен:
ОПК-3	ОПК-3. Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической	ОПК-3. И-1 Принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической	<b>Знать</b> принципы, методы и средства решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографическо

	<p>ой культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности</p>	<p>культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p>	<p>й культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.</p> <p><b>Уметь</b> решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p> <p><b>владеть</b> навыками подготовки обзоров, аннотаций, составления рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии по научно-исследовательской работе с учетом требований информационной безопасности.</p> <p><b>Знать</b> структуру общества как сложной системы, обладающей социальными, этническими, конфессиональными и культурными</p>
		<p>ОПК-3.И.2 Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	

			<p>различиями, особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрение человека при коллективной форме взаимодействия, теоретические и методологические основы организации и управления трудовой деятельностью человека в коллективе</p> <p><b>Уметь:</b> подготовить деловые письма на бумажном носителе и реализовывать электронные коммуникации; выбирать и применять методы и средства делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний; анализировать результаты делового общения, переговоров, совещаний, публичных выступлений и деловой переписки</p> <p><b>Владеть:</b> навыками сбора необходимой информации для расширения внешних связей и</p>
--	--	--	---

			<p>обмена опытом при реализации совместных проектов; методами осуществления делового общения, современными технологиями и методами организации и поддержания связей с деловыми партнерами; навыками расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации</p> <p>-</p>
<b>ПК-3</b>	Способен принимать стратегические, тактические и оперативные решения в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	ПК-3 И-1 способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p>ПК-3.1 способен оценивать условия и последствия принимаемых организационно-управленческих решений</p> <p>ПК -3.2 умеет применять количественные и качественные методы</p>

			<p>анализа при принятии управленческих решений и строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели</p> <p>ПК-3.3 знает принципиальные различия оперативного и долгосрочного планирования, стратегического управления, сущность стратегических процессов в организации,</p>
--	--	--	---

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 2. Объем дисциплины 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

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			4
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
<b>ОБЩАЯ трудоемкость по учебному плану</b>	<b>4</b>	<b>144</b>	<b>144</b>
<b>Контактные часы</b>		<b>68</b>	<b>68</b>
Лекции (Л)		34	34
Семинары (С)		0	0
Практические занятия (ПЗ)		34	34
Лабораторные работы (ЛР)		0	0
Групповые консультации (ГК) и (или) индивидуальная работа с обучающимся (ИР), предусмотренные учебным планом подготовки			
<b>Промежуточная аттестация: зачет с оценкой</b>			
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>76</b>

Виды учебных занятий	Трудоемкость		
	зач. ед.	час.	в семестре
			4
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>
в том числе по курсовой работе (проекту)			

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

В данном разделе приводится содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий приведена в Таблице 3, содержание дисциплины по темам (разделам) – в Таблице 4.

Таблица 3. Структура дисциплины по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
			Л	С	ПЗ	ГК/ИК	
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>	<i>гр.4</i>	<i>гр.5</i>	<i>гр.6</i>	<i>гр.7</i>	<i>гр.8</i>
<b>Семестр № 7</b>							
1.	Общение как социально-психологическая проблема	10	4	4		1	8
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	10	4	4		1	8
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	9	4	4			8
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	9	4	4			8
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	9	4	4			8
6.	Психологические аспекты	7	3	3			8

№	Наименование темы (раздела)	Количество часов					
		Всего	Контактные часы (аудиторная работа)				СР
	переговорного процесса						
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	6	3	3			8
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	6	4	4			10
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	6	4	4			10
<b>Всего</b>		144	34	34	0	2	76
<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>							
<b>ИТОГО</b>		144	48				76

Примечание: Л – лекции, С – семинары, ПЗ – практические занятия, ГК/ИК – групповые / индивидуальные консультации

Таблица 4. Содержание дисциплины по темам (разделам)

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
1.	Общение как социально-психологическая проблема	Общение как социально-психологическая проблема. Понятие "общение", "коммуникация". Структурные компоненты общения. Перцептивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды общения. Коммуникация как обмен информацией. Понятие коммуникационной компетентности. Структура коммуникационного процесса.
2.	Вербальные средства деловой коммуникации	Речь как источник информации. Речевые средства общения. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание: коммуникационная компетентность, социальные роли, коммуникативный контекст, коммуникативная установка, этнокультурные особенности. Официально-деловой стиль как основа деловой коммуникации. Умение слушать. Техники активного слушания: преимущества, недостатки, трудности.



№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
3.	Невербальные средства деловой коммуникации	Природа и типология невербальной коммуникации. Невербальные средства общения и их функции. Сознательное и несознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальная составляющая в межличностном общении.
4.	Психологические проблемы деловых коммуникаций	Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Механизмы воздействия в процессе общения. Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. "Избегание", "авторитетность" как способы контрсуггестии. Психологические, эмоциональные и т.п. барьеры.
5.	Деловая беседа как основная форма делового общения	Традиционные формы деловой коммуникации. Деловая беседа как самая используемая форма делового общения. Виды деловых бесед и особенности их организации и проведения. Технология кадровых бесед. Телефонный разговор как разновидность деловой беседы, его особенности и отличия по ведению. Основные принципы ведения деловых бесед.
6.	Психологические аспекты переговорного процесса	Переговоры, основные понятия. Принципы поведения на переговорах. Качества, необходимые переговорщику. Подготовка к переговорам. Стадии переговорного процесса. Способы взаимодействия в переговорах. Стратегии поведения в деловых переговорах. Манипуляции в общении и их характеристики.
7.	Деловые совещания и собрания. Публичные выступления в деловом общении	Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Дистанционное общение и использованием

№	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
<i>гр.1</i>	<i>гр.2</i>	<i>гр.3</i>
		современных технических средств коммуникации. Правила организации и проведения инновационных форм деловой коммуникации. Имидж как средство деловой коммуникации. Самопрезентация. Подготовка к выступлению: аудитория, аудиовизуальные средства, материалы, текст. Что нужно знать при подготовке визуальных средств. Как сделать текст своего выступления. Особенности лексики, стиля изложения, использования цитат, примеров и т.п. Техники выступления. Особенности выступления в больших и малых аудиториях.
8.	Формы письменных деловых коммуникаций	Деловое письмо. Виды, структура и принципы составления деловых писем. Официальный деловой стиль. Принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Структурирование текста. Содержание и виды резюме. Особенности официально-деловой речи. Классификация деловых писем. Правила оформления деловых посланий.
9.	Конфликты в деловых коммуникациях	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

## 6. Образовательные технологии

Образовательный процесс по дисциплине организован в форме учебных занятий (контактная работа (аудиторной и внеаудиторной) обучающихся с преподавателем и самостоятельная работа обучающихся). Учебные занятия представлены следующими видами, включая учебные занятия, направленные на проведение текущего контроля успеваемости:

- лекции (занятия лекционного типа);
- семинары, практические занятия (занятия семинарского типа);
- групповые консультации;
- индивидуальные консультации и иные учебные занятия, предусматривающие индивидуальную работу преподавателя обучающимся;
- самостоятельная работа обучающихся;
- занятия иных видов.

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

### **«Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. e-Library.ru [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека. – URL: <http://elibrary.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
  2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения 11.05.2018).
  3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
  4. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения 11.07.2018). – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.
- 
1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс] // Академик. – URL: <http://dic.academic.ru>.
  2. Электронно-библиотечная система IPRbooks [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Доступ к системе согласно правилам ЭБС и договором университета с ЭБС.

## **7. Формы текущего контроля**

Тесты, контрольные работы

## **8. Форма промежуточного контроля**

Зачет с оценкой

Программу составил: Цуров Микаэль Джабраилович, к.э.н., доцент  
кафедры «Менеджмент»

