

Федеральное агентство связи  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

Самарский Региональный Телекоммуникационный Тренинг Центр

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор СРТТЦ, д.т.н., профессор

\_\_\_\_\_ **В.А. Андреев**  
(подпись) (инициалы, фамилия)

М.П.

«03» июня 2019 г..

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Деловые коммуникации**

*(наименование дисциплины, модуля)*

**программа профессиональной переподготовки**

*(вид программы (повышение квалификации, профессиональная переподготовка))*

**Государственное и муниципальное управление, управление персоналом.**

**управление проектами. менеджмент и экономика**

*(наименование программы)*

Самара 2019 г.

## **Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» слушателям очно-дистанционной формы обучения по программе профессиональной переподготовки направления «Государственное и муниципальное управление, управление персоналом. управление проектами. менеджмент и экономика»

### ***Исполнитель***

Доцент каф. ЦЭ ПГУТИ, к.э.н., доцент

должность

подпись

О.В.Витевская

инициалы, фамилия

«\_03\_»\_06\_\_2019 г.

дата

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цели дисциплины (модуля): формирование компетенций в соответствии с образовательной программой, овладение знаниями, умениями и навыками профессиональной и коммуникационной культуры будущего специалиста.

Задачи дисциплины:

1. Изучить специфику коммуникаций в устной и письменной форме.
2. Освоить навыки коммуникаций в устной и письменной форме на практике.

## 2. Планируемые результаты освоения образовательной программы, обеспечиваемые дисциплиной

Дисциплина направлена на формирование компетенций и индикаторов их достижения.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенций
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>		
ОПК-2	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач в области профессиональной деятельности	<b>ОПК-2.1. Знать:</b> специфику коммуникаций в устной и письменной форме; особенности и элементы коммуникационных методов в письменной и устной форме на иностранном языке для решения профессиональных задач; особенности и элементы коммуникационных методов в письменной и устной форме на иностранном языке. <b>ОПК-2.2. Уметь:</b> применять навыки коммуникаций в устной и письменной форме на практике; провести сравнение различных коммуникационных методов в использовании письменной и устной формы на иностранном языке; провести сравнение различных коммуникационных методов в использовании письменной и устной формы на иностранном языке для решения профессиональных задач. <b>ОПК-2.3. Владеть:</b> навыками работы с экономической учебной литературой и периодикой в области профессиональной деятельности; коммуникационными навыками в письменной и устной форме на иностранном языке; коммуникационными навыками в письменной и устной форме на иностранном языке для решения профессиональных задач.

## 3. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зач. ед., 36 часов очно-дистанционной формы обучения.

Вид учебной работы	Всего часов
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>36</b>
<b>Аудиторные занятия (Ауд)</b>	<b>1</b>
Лекции (ЛК)	1
Практические занятия (ПЗ)	-
Лабораторные работы (ЛР)	-
<b>Дистанционные занятия (Дист)</b>	<b>15</b>
Лекции (ЛК)	15
Практические занятия (ПЗ)	-
Лабораторные работы (ЛР)	-
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>	<b>18</b>
<b>Контроль</b>	<b>2</b>
<b>Вид контроля</b> (экзамен, зачет, дифференцированный зачет)	<b>зачет</b>

## 4. Содержание дисциплины

#### 4.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	Понятие коммуникации	Сущность понятия «Деловые коммуникации», человеческое общение, процесс коммуникаций, отправитель, получатель, сообщение, обратная связь, эффективность коммуникаций.
2.	Содержание, средства и цели коммуникаций	Когнитивное и деятельное общение Цели деловых коммуникаций: биологические, социальные. Содержание деловых коммуникаций Средства деловых коммуникаций
3.	Функции, типы и формы коммуникаций	Основные функции деловых коммуникаций: инструментальная, интегративная, самопрезентация, трансляционная, социального контроля, социализации, экспрессивная. Типы межличностных коммуникаций. Формы деловых коммуникаций. Навыки невербального общения. Формами устных деловых коммуникаций. Технология проведения пресс-конференции. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Структурная организация деловой беседы. Виды деловых бесед.
4	Формы переговоров и коммуникативные барьеры	Деловое совещание. Условия успеха совещания. Процесс организации совещания. Виды деловых совещаний. Цели инструктивных совещаний. Цели проблемных совещаний .Переговоры. Виды переговоров. Стадии переговоров. Процесс переговоров. Рекомендации по проведению беседы. Анализ результатов переговоров. Тактики ведения переговоров. Методы ведения переговоров. Типичные ошибки участников переговоров. Телефонные коммуникации. Коммуникативные барьеры.

(Содержание указывается в дидактических единицах)

#### 4.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины, изучаемые за время обучения

№	Наименование разделов дисциплины	код компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу, контроль успеваемости и трудоемкость (в часах)						
			Всего	Ауд.		Дист.		СР	Контроль
				ЛК	ПЗ	ЛК	ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Понятие коммуникации	ОПК-2	8	1	-	3	-	4	-
2.	Содержание, средства и цели коммуникаций	ОПК-2	9	-	-	4	-	5	-
3.	Функции, типы и формы коммуникаций	ОПК-2	8	-	-	4	-	4	-

4	Формы переговоров и коммуникативные барьеры	ОПК-2	9	-	-	4	-	5	-
	<b>Итого</b>	ОПК-2	34	1		15		18	
	<b>Всего за весь курс:</b>	ОПК-2	36	1	-	15	-	18	2

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и самостоятельной работы

#### Основная литература:

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.Г. Круталевич [и др.]. – Электрон. Текстовые данные. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБСАСВ, 2015. – 216 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357>

2. Понкратова Т.А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.А. Понкратова, О.В. Секлецова, О.С. Кузнецова — Электрон. Текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 142 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61263>

#### Дополнительная литература:

1. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. Пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Электрон. Текстовые дан. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10495>

2. Бортникова Т.Г. Деловые письма [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.Г. Бортникова, И.Е. Ильина, М.Н. Макеева — Электрон. Текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБСАСВ, 2012. — 161 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64079>

#### Интернет-ресурсы:

1. <http://gov.ru/> - Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
2. <http://mon.gov.ru/> - Официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации.

### 5.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение для выполнения самостоятельной работы:

- Microsoft Windows 7
- ОС Linux Ubuntu 16.04/openSuSE 13.1/AltLinux 7

### 5.3 Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

№	Название электронной библиотечной системы	Ссылка
1.	ЭБС Библиокомплектатор	<a href="http://www.bibliocomplectator.ru/">http://www.bibliocomplectator.ru/</a>
2.	ЭБС «РУКОНТ»	<a href="http://lib.rucont.ru">http://lib.rucont.ru</a>
3.	Электронный каталог НТБ ПГУТИ	<a href="http://eclib.psuti.ru/">http://eclib.psuti.ru/</a>
4.	Учебно-методические издания ПГУТИ	<a href="https://lib.rucont.ru/search">https://lib.rucont.ru/search</a> <a href="http://eclib.psuti.ru">http://eclib.psuti.ru</a>
5.	Эл. издания СибГУТИ	<a href="http://eclib.psuti.ru">http://eclib.psuti.ru</a>

6.	Выпускные квалификационные работы (ВКР)	<a href="http://eclib.psuti.ru">http://eclib.psuti.ru</a>
----	---	---

### 6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины *	Код контролируемой компетенции **	ОС***	
			Форма оценочного средства	Комплект оценочных средств
1	2	3	4	5
1.	Понятие коммуникации	ОПК-2	тестирование	Комплект оценочных средств для проведения тестирования
2.	Содержание, средства и цели коммуникаций	ОПК-2	тестирование	Комплект оценочных средств для проведения тестирования
3.	Функции, типы и формы коммуникаций	ОПК-2	тестирование	Комплект оценочных средств для проведения тестирования
4.	Формы переговоров и коммуникативные барьеры	ОПК-2	тестирование	Комплект оценочных средств для проведения тестирования
	<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	ОПК-2	тестирование	Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета, который проводится в форме тестирования (Приложение).

Подробно оценочные средства результатов освоения дисциплины, критерии оценки выполнения заданий представлены в оценочных средствах дисциплины, которые входят в состав УМК.

#### Приложение.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине «Деловые коммуникации»

#### Критерии оценки формирования компетенции по результатам промежуточной аттестации зачета

«Зачтено» - получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы - 100 - 70% от общего объема заданных тестовых вопросов. Элементы компетенций сформированы на достаточном уровне.

«Не зачтено» - получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы 0 - 69% от общего объема заданных тестовых вопросов. Элементы компетенций не сформированы.

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования, технических и электронных средств обучения и контроля знаний обучающихся	Адрес (местоположение)
1	2	3
Аудитории для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория №2-06	Компьютер, проектор, экран, доска.	Корпус №2 ПГУТИ, ул. М. шоссе, 77
Лекционная аудитория №2-04	Компьютер, проектор, экран, доска.	
Аудитории для проведения практических / лабораторных занятий, контроля успеваемости		
Аудитория для контроля успеваемости №5-07	Компьютерный класс на 14 рабочих мест, проектор, экран, доска.	Корпус №2 ПГУТИ, ул. М. шоссе, 77