

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович

Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет

Дата подписания: 03.05.2021 10:28:24

Уникальный программный ключ:

528682d78e671e566ab07f91fe1ba2372f735a12



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный аграрный
университет
имени Н. И. Вавилова»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

/Воротников И.Л./

«20»

2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. декана факультета

/Дудникова Е.Б./

«21»

05

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина	ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МЕНЕДЖМЕНТЕ
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Производственный менеджмент в агробизнесе
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очно-заочная

Разработчик(и): доцент, Минеева Л.Н.

Саратов 2021

1. Целью освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент дисциплина «Деловые коммуникации в менеджменте» относится к дисциплинам базовой части Блока 1.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами, практиками: «Русский язык и культура речи».

Дисциплина «Организация и проведение деловых переговоров» является базовой для изучения следующих дисциплин: «Кадровый менеджмент», «Лидерство».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся компетенций, представленных в таблице 1.

Таблица 1

Требования к результатам освоения дисциплины

№ п/п	Код компетенци и	Содержание компетенции (или ее части)	Индикаторы достижения компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1	2	3	4	5	6	7
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Выстраивает эффективные межличностные коммуникации с коллегами и деловыми партнерами	принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения	проводить деловые совещания; выступать перед аудиторией с презентацией	навыками основными тактическим и приемами ведения переговоров
2	ОПК-5	Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление	Осуществляет переписку, организует и проводит презентации, переговоры и совещания в цифровой среде	основы коммуникационного процесса в компании; особенность и ведения переговоров с	применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч	навыками основными тактическим и приемами ведения переговоров

		крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ		зарубежными деловыми партнерами		
--	--	--	--	---------------------------------	--	--

4. Объём, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Таблица 2

Объем дисциплины									
	Всего	Количество часов							
		в т.ч. по семестрам							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Контактная работа – всего, в т.ч.	40,1		40,1						
<i>аудиторная работа:</i>	40		40						
лекции	-		-						
лабораторные	-		-						
практические	40		40						
<i>промежуточная аттестация</i>	0,1		0,1						
<i>контроль</i>	-		-						
Самостоятельная работа	67,9		67,9						
Форма итогового контроля	3		3						
Курсовой проект (работа)	-		-						

Таблица 3

Структура и содержание дисциплины « Деловые коммуникации в менеджменте»

№ п/п	Тема занятия. Содержание	Неделя курса	Контактная работа			Самостоятельная работа	Контроль знаний	
			Вид занятия	Форма проведения	Количество часов	Количество часов	Вид	Форма
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2 семестр								
1.	Теория переговорного процесса. Деловые переговоры как процесс коммуникации Этапы подготовки переговоров.	1	ПЗ	Т	2		ВК	УО ПО
2.	Организация и ведение переговоров. Определение переговорной концепции. Составление досье. Определение времени. Пространственная организация.	2	ПЗ	Т	2	8	ТК	УО ПО

1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Подготовка переговоров. Подготовка темы и предмета переговоров. Подготовительный этап к деловым переговорам. Выбор модели ведения переговоров. Самооценка психологической готовности к переговорам.	3	ПЗ	Т	2		ТК	Т УО ПО
4	Стратегия и тактика переговоров. Основная часть переговорного процесса.. Дискуссионный этап переговорного процесса.	4	ПЗ	Т	2		ТК	УО ПО
5	Стратегия и тактика переговоров. Тактики давления. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).	5	ПЗ	Т	2		ТК	УО
6	Методика ведения переговоров. Стратегия "мягкой" и "жесткой" позиции. Поиск совместных путей решения проблемы. Стирание противоречий. Бизнес-аргументации. Оценка деловой аргументации. речевого воздействия.	6	ПЗ	Т	2	8	ТК	УО
7	Переговоры как искусство общения. Установление контакта с партнерами. Невербальные манипуляции и способы противодействия им. Преодоление барьеров в общении. Основные постулаты эффективного общения	7	ПЗ	Т	2		ТК	Т ПО
8	Искусство ведения переговоров. Правила кооперации Г.Грайса. Количество. Качество. Отношения. Способ.	8	ПЗ	МК	2		ТК	УО
9	Поиски компромисса в переговорном процессе. Совместный анализ вариантов решений. «Стандартные» и «нестандартные» переговоры. Техника аргументирования. Метод «плюса и минуса».	9	ПЗ	Т	2	8	ТК	УО
10	Формы делового общения. Особенности проведения встреч, совещаний.	10	ПЗ	Т	2	8	РК	УО
11	Деловой этикет. Максимы вежливости делового этикета. Максима признательности. Максимы уважительности. Максимы благожелательности. Максимы терпения	11	ПЗ	Т	2	8	ТК	Т
12	Публичное выступление Протокольные мероприятия.	12	ПЗ	Т	2		ТК	
13	Совещания и собрания Особенности организации и проведения деловых переговоров	13	ПЗ	Т	2		ТК	УО
14	Деловой протокол Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров	14	ПЗ	Т	2		ТК	УО
15	Письменное деловое общение и телефонные переговоры Коммуникативное пространство в телефонных переговорах. Проблемы передачи информации в телекоммуникации.	15	ПЗ	Т	2	8	ТК	УО ПО

1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Письменное деловое общение и телефонные переговоры Позиция слушающего в телекоммуникации. Позиция говорящего в телекоммуникации.	16	ПЗ	Т	2		ТК	ПО
17	Приемы проведения бесед с деловыми партнерами. Диалог как основа речевого общения. Диалог как совместный поиск истины.. Речевые формулы поддержания диалога. Речевые формулы дискуссии. Моделирования диалогической ситуации.	17	ПЗ	Т	2		ТК	Т ПО
18	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров.	18	ПЗ	МК	2	8	ТК	УО
19	Коммуникативные барьеры в деловых переговорах Основные проблемы межкультурного общения. Основные характеристики барьеров и пути их преодоления.	19	ПЗ	Т	2	11,9	ТК	УО
20	Коммуникативные барьеры в деловых переговорах Невербальная коммуникация	20	ПЗ	Т	2		РК	УО
21	Выходной контроль			Т	0,1	-	ТК	З
Итого:					40,1	67,9		ТК

Примечание:

Условные обозначения:

Виды контактной работы: ПЗ – практическое занятие.

Формы проведения занятий: Т – лекция/занятие, проводимое в традиционной форме, МК – метод кейсов.

Виды контроля: ВК – входной контроль, ТК – текущий контроль, РК – рубежный контроль, ВыхК – выходной контроль.

Форма контроля: УО – устный опрос, ПО – письменный опрос, Т - тестирование, Д – доклад, З.– зачет.

5. Образовательные технологии

Организация занятий по дисциплине «Деловые коммуникации в менеджменте» проводится по видам учебной работы: практические занятия, текущий контроль.

Реализация компетентного подхода в рамках направления подготовки 38.03.02 Менеджмент предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Целью практических занятий является выработка практических навыков проведения деловых переговоров и разработки стратегии ведения переговорного процесса, применения тактики ведения переговоров и связи

с деловыми партнёрами; применения методов ведения переговорного процесса на предприятии.

Для достижения этих целей используются как традиционные формы работы – решение задач, тестовых заданий и т.п., так и интерактивные методы – метод-кейсов.

Решение задач позволяет обучиться формировать у обучающихся определенные виды деятельности, связанные с применением знаний в конкретных ситуациях; систематизировать и закрепить теоретические знания обучающихся; проверить степень усвоения одной темы или вопроса.

В процессе решения задач обучающийся сталкивается с ситуацией вызова и достижения, данный методический прием способствует в определенной мере повышению у обучающихся мотивации как непосредственно к учебе, так и к деятельности вообще.

Метод-кейса способствует развитию у обучающихся изобретательности, умения решать задачи с учетом конкретных условий, ситуаций и при наличии фактической информации. Позволяет использовать теоретические знания по тому или иному курсу, практический опыт обучаемых, их способность высказывать свои мысли, идеи, предложения, умение выслушать альтернативную точку зрения, и аргументировано высказать свою. С помощью этого метода обучающиеся имеют возможность проявить и усовершенствовать аналитические и оценочные навыки, научиться работать в команде, применять на практике теоретический материал.

Самостоятельная работа охватывает проработку обучающимися отдельных вопросов теоретического курса, выполнение домашних работ, включающих решение задач, анализ конкретных ситуаций и подготовку их презентаций, и т.п.

Самостоятельная работа осуществляется в индивидуальном и групповом формате. Самостоятельная работа выполняется обучающимися на основе учебно-методических материалов дисциплины (приложение 2). Самостоятельно изучаемые вопросы курса включаются в вопросы выходного контроля.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература (библиотека СГАУ)

№ п/п	Наименование, ссылка для электронного доступа или количество экземпляров в библиотеке	Автор(ы)	Место издания, издательство, год	Используется при изучении разделов (из п.4, таб.3)
1	2	3	4	5
1	Деловые коммуникации https://znanium.com/catalog/document?id=7757	Папкина О. В.	М.: Издательство: Феникс Год издания	Все разделы

	6		2019 ISBN 978-5-9558-0301-2	
2	Психология эффективного общения и группового взаимодействия https://znanium.com/read?id=343839	Ноздрева Р.Б.	Издательство: Южный федеральный университет Год издания: 2018 Год издания 2018 ISBN 978-5-927-5284	Все разделы
3	Деловое общение : учебное пособие для бакалавров https://znanium.com/catalog/product/1093519	Кузнецов И. Н.	Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394- 03597-5.	Все разделы
4	Деловые коммуникации : учебник для вузов https://znanium.com/catalog/product/1240729	Егоршин, А. П.	Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. - 320 с. - ISBN 978-5-901335- 55-0.	Все разделы
5	Деловые коммуникации : учебник https://znanium.com/catalog/product/1110123	Папкова, О. В.	Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5- 9558-0301-2. -	Все разделы
6	Деловые коммуникации : учебное пособие / https://znanium.com/catalog/product/1830736	Приходьк о, О. В.	Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2020. - 368 с. - ISBN 978-5-7638- 4335-4.	Все разделы
7	Деловые коммуникации : учебник для бакалавров https://znanium.com/catalog/product/1231996	Лисс, Э. М.	Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - ISBN 978-5- 394-04253-9. -	Все разделы

б) дополнительная литература

№ п/п	Наименование, ссылка для электронного доступа или количество экземпляров в	Автор(ы)	Место издания,	Используется при изучении
----------	--	----------	----------------	---------------------------

	библиотеке		издательство, год	разделов (из п.4, таб.3)
1	2	3	4	5
1	Деловое общение https://znanium.com/catalog/document?id=344480	<u>Яковлева Н.Ф.</u>	М.: Издательство: <u>Флинта</u> Год издания 2019 ISBN978-5-9765-18988	Все разделы
	Деловое общение https://znanium.com/read?id=303626	Деревянкин Е. В.	М: Издательство: Флинта Год издания: 2017	Все разделы
	Деловые коммуникации http://znanium.com/bookread2.php?book=566178	Папкова О.В.	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0301-2	Все разделы
2	Переговоры: Полный курс https://znanium.com/read?id=259375	<u>Кеннеди Гэвин</u>	М.: Издательство: <u>Альпина Паблишер</u> Год издания: 2016 ISBN 978-5-9614-5267-9	Все разделы
3	Эффективное речевое общение (базовые компетенции) http://znanium.com/bookread2.php?book=492124	Сквородникова А. П.	Изд-во Сибирского федерального университета, 2012. - 882 с. - ISBN 978-5-7638-2675-4.	Все разделы
4	Деловое общение http://znanium.com/bookread2.php?book=405196	Сидоров П.И.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013.	Все разделы

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт университета: <http://www.sgau.ru/>;
2. Федеральная служба государственной статистики. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>

г) периодические издания

Журналы:

1. Справочник руководителя
2. Российский экономический журнал

3. Менеджмент в России и за рубежом

д) информационные справочные системы и профессиональные базы данных

Для пользования стандартами и нормативными документами рекомендуется применять информационные справочные системы и профессиональные базы данных, доступ к которым организован библиотекой университета через локальную вычислительную сеть.

Для пользования электронными изданиями рекомендуется использовать следующие информационные справочные системы и профессиональные базы данных:

1. Научная библиотека университета <http://www.sgau.ru/biblioteka/>

Базы данных содержат сведения обо всех видах литературы, поступающей в фонд библиотеки. Более 1400 полнотекстовых документов (учебники, учебные пособия и т.п.). Доступ – с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

2. Электронная библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>.

Электронная библиотека издательства «Лань» – ресурс, включающий в себя как электронные версии книг издательства «Лань», так и коллекции полнотекстовых файлов других российских издательств. После регистрации с компьютера университета – доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

3. «Университетская библиотека ONLINE» <http://www.biblioclub.ru>.

Электронно-библиотечная система, обеспечивающая доступ к книгам, конспектам лекций, энциклопедиям и словарям, учебникам по различным областям научных знаний, материалам по экспресс-подготовке к экзаменам. После регистрации с компьютера университета – доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. <http://elibrary.ru>.

Российский информационный портал в области науки, медицины, технологии и образования. На платформе аккумулируются полные тексты и рефераты научных статей и публикаций. Доступ с любого компьютера, подключенного к сети Интернет. Свободная регистрация.

5. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>.

Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт». Учебники и учебные пособия от ведущих научных школ. Тематика: «Бизнес. Экономика», «Гуманитарные и общественные науки», «Естественные науки», «Информатика», «Прикладные науки. Техника», «Языкознание. Иностранные языки». Доступ - после регистрации с компьютера университета с любого компьютера, подключенного к Internet.

6. Поисковые интернет-системы Яндекс, Rambler, Google и др.

е) информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса:

К информационным технологиям, используемым при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, относятся:

- персональные компьютеры, посредством которых осуществляется доступ к информационным ресурсам и оформляются результаты самостоятельной работы;
- проекторы и экраны для демонстрации слайдов мультимедийных лекций;
- активное использование средств коммуникаций (электронная почта, тематические сообщества в социальных сетях и т.п.).

• программное обеспечение:

№ п/п	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Наименование программы	Тип программы (расчетная, обучающая, контролирующая и д.р.)
1	2	3	4
1	Все темы дисциплины	Предоставление неисключительных прав на ПО: DsktpEdu ALNG LicSAPk OLV E 1Y Acdmc Ent. Лицензиат – ООО «КОМПАРЕКС», г. Саратов Сублицензионный договор №201201/КЛ/Л/44-208 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ с конечным пользователем по адресу: г.Саратов, ул. Советская, 60 от 01.12.2020 г.	Вспомогательная
2	Все темы дисциплины	Право на использование Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный (250-499) 1 year Educational Renewal License. Лицензиат – ООО «Современные технологии», г. Саратов. Сублицензионный договор № 6-219/2020/223-1370 от 01.12.2020 г.	Вспомогательная

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения занятий лекционного и семинарского типов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации необходимы аудитории с меловыми или маркерными досками, достаточным количеством посадочных мест и освещенностью. Для использования медиаресурсов необходимы проектор, экран, компьютер или ноутбук, по возможности – частичное затемнение дневного света.

Для проведения практических занятий и контроля самостоятельной работы по дисциплине кафедры «Проектный менеджмент и внешнеэкономическая деятельность в АПК» имеются аудитории № 255.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся (аудитория № 234 читальные залы библиотеки) оснащены компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8. Оценочные материалы

Оценочные материалы, сформированные для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации в менеджменте» разработаны на основании следующих документов:

- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- приказа Минобрнауки РФ от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

Оценочные материалы представлены в приложении 1 к рабочей программе дисциплины и включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы представлен в приложении 2 к рабочей программе по дисциплине «Деловые коммуникации в менеджменте».

10. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте»

Методические указания по изучению дисциплины «Деловые коммуникации в менеджменте» включают в себя:

1. Сборник задач

*Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры «Проектный менеджмент и внешнеэкономическая деятельность в АПК»
«20» мая 2021 года (протокол № 10).*