Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и отраслевой экономики

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Секретарь-администратор

Квалификация 3

Форма обучения
Очно-заочная форма

Новокузнецк
2022

СибГИУ Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 01:17:10 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:
– освоение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в деловых коммуникациях.

Задачами учебной дисциплины являются:
– сформировать у обучающихся понимания теоретических основ деловой коммуникации;
– сформировать самостоятельные умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОППО по специальности

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	– знать: техники ведения межличностного взаимодействия, переговоров. – уметь: устанавливать контакт с собеседником и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; ; применять правила служебного этикета. – владеть: навыками получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону.
ПК-2: Способен эффективно организовывать прием посетителей с учетом дифференциации их по категориям, демонстрируя уважение и офисное гостеприимство, разрабатывать и применять алгоритм работы с посетителями в приемной	– знать: правила речевого общения и этику делового общения. – уметь: общаться с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации. – владеть: методами разрешения конфликтных ситуаций.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (практические занятия), групповые консультации и индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником, промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации	***зачет***
Трудоёмкость *академ. час.*	***36***
Лекции, *академ. час.*	***4***
в форме практической подготовки	***0***
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Практические занятия, *академ. час.*	***4***
в форме практической подготовки	***0***
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Консультации, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***28***
в форме практической подготовки	***0***
Контроль, *академ. час.*	***0***
в форме практической подготовки	***0***

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях (Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Виды коммуникации. Коммуникационный процесс.);

Раздел 2 Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Виды коммуникации. Коммуникационный процесс. (Деловая этика и этикет. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.);

Раздел 3 Деловая этика и этикет. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. (Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций.);

Раздел 4 Управление коммуникациями (Управление внутренними и внешними коммуникациями организации. Управление коммуникациями проекта.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	1	
Раздел 2.	Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Виды коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	
Раздел 3.	Деловая этика и этикет. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.	1	
Раздел 4.	Управление коммуникациями	1	
Итого:		**4**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	1	
Раздел 2.	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций.	1	
Раздел 3.	Эффективность коммуникаций	1	
Раздел 4.	Управление коммуникациями	1	
Итого:		**4**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	7	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	7	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	7	
Раздел 4.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию.	7	
Итого:		**28**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 527 с. — ISBN 978-5-9916-3496-0. – URL: https://urait.ru/bcode/466777 (дата обращения: 13.11.2022);

2 Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Юрайт, 2021. — 370 с. — ISBN 978-5-534-00331-4. – URL: https://urait.ru/bcode/468746 (дата обращения: 13.11.2022);

3 Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Юрайт, 2019. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3. – URL: https://urait.ru/bcode/425851 (дата обращения: 13.11.2022);

4 GR. Взаимодействие бизнеса и органов власти : учебник и практикум для вузов / под ред. Е. И. Марковской. — 2-е изд. — Москва :

Юрайт, 2022. — 367 с. — ISBN 978-5-534-13132-1. – URL: https://urait.ru/bcode/490231 (дата обращения: 13.11.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office 2010;
– Microsoft Windows 7;
– Microsoft Windows XP.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

4 Электронный реферативный журнал (ЭлРЖ) : база данных / ВИНИТИ РАН. – Москва, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:
- учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ;
- учебную аудиторию (помещения) для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

Составитель(и):

доцент Казанцева Галина Георгиевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации»

Основная программа профессионального обучения
по профессии рабочего / должности служащего
Секретарь-администратор
форма обучения – Очно-заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– освоение обучающимися теоретических знаний и практических навыков в деловых коммуникациях.

Задачами учебной дисциплины являются:

– сформировать у обучающихся понимания теоретических основ деловой коммуникации;

– сформировать самостоятельные умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

2 Место учебной дисциплины в структуре ОППО по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к теоретическому обучению ОППО по профессии рабочего / должности служащего Секретарь-администратор.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1: Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	– знать: техники ведения межличностного взаимодействия, переговоров. – уметь: устанавливать контакт с собеседником и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; ; применять правила служебного этикета. – владеть: навыками получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону.
ПК-2: Способен эффективно организовывать прием посетителей с учетом дифференциации их по	– знать: правила речевого общения и этику делового общения. – уметь: общаться с посетителями;

категориям, демонстрируя уважение и офисное гостеприимство, разрабатывать и применять алгоритм работы с посетителями в приемной	использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации. – владеть: методами разрешения конфликтных ситуаций.

4 Объем учебной дисциплины

Форма промежуточной аттестации		***зачет***
Трудоёмкость	*академ. час.*	***36***
Лекции, *академ. час.*		***4***
в форме практической подготовки		***0***
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Практические занятия, *академ. час.*		***4***
в форме практической подготовки		***0***
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Консультации, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***28***
в форме практической подготовки		***0***
Контроль, *академ. час.*		***0***
в форме практической подготовки		***0***

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях (Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Виды коммуникации. Коммуникационный процесс.);

Раздел 2 Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией. Виды коммуникации. Коммуникационный процесс. (Деловая этика и этикет. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет.);

Раздел 3 Деловая этика и этикет. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. (Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций.);

Раздел 4 Управление коммуникациями (Управление внутренними и внешними коммуникациями организации. Управление коммуникациями проекта.).

6 Составитель(и):

доцент Казанцева Галина Георгиевна (кафедра менеджмента и отраслевой экономики).