

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 и  
воспитательной работе  
\_\_\_\_\_ М.В. Темлянецв  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловые коммуникации

**Основная программа профессионального обучения  
по должности служащего  
«Секретарь-администратор»**

Квалификационный разряд (класс, категория): 3

Форма обучения  
очная

Новокузнецк  
2021

## 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- вооружение обучающихся теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы;
- умение вести переговоры с партнерами.

Задачами учебной дисциплины являются:

- способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации, освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

## 2 Место учебной дисциплины в структуре ОПО

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам раздела «Теоретическое обучение» учебного плана ОПО по должности служащего «Секретарь-администратор».

## 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих **профессиональных компетенций**:

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	Знать: правила речевого общения и этику делового общения. Уметь: применять правила речевого общения и этику делового общения; устанавливать контакт с собеседником и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; 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	Знать: правила делового общения; этику делового общения; правила речевого этикета. Уметь: общаться с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций. Владеть: правилами приема посетителей.

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
приемной	

#### 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 преподавателем 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 контроля	зачет
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>
Лекции, <i>академ. час.</i>	8
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	8
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	20

#### Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях

Деловые коммуникации и их роль в управлении организацией.

Уровни и виды коммуникации. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации. Преграды и помехи в деловом общении.

Деловая переписка. Виды деловых посланий. Деловые беседы и совещания. Деловые переговоры. Выступления перед аудиторией.

Современные формы деловых коммуникаций.

Раздел 2 Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций

Деловая этика и ее историческое развитие. Культура деловых коммуникаций. Деловой этикет. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения.

Раздел 3 Эффективность коммуникаций

Критерии оценки эффективности коммуникаций. Факторы повышения эффективности коммуникаций. Принципы конструктивных коммуникаций. Коммуникативная личность. Обратная связь через невербальное общение.

Раздел 4 Управление коммуникациями

Управление внутренними коммуникациями организации. Связи с общественностью как система коммуникаций. Коммуникации между организациями и властью. Коммуникации с инвесторами.

### 5 Перечень тем лекций

№ раздела/ темы дисциплины	Темы лекций	Трудо- емкость, академ. час.
Раздел 1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	2
Раздел 2.	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2
Раздел 3.	Эффективность коммуникаций	2
Раздел 4.	Управление коммуникациями	2
<b>ИТОГО</b>		<b>8</b>

### 6 Перечень тем практических занятий

№ раздела/ темы дисциплины	Темы практических занятий	Трудо- емкость, академ. час.
Раздел 1.	Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях	2
Раздел 2.	Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций	2
Раздел 3.	Эффективность коммуникаций	2
Раздел 4.	Управление коммуникациями	2
<b>ИТОГО</b>		<b>8</b>

### 7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела/ темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудо- емкость, академ. час.
	<i>Отсутствуют</i>	
<b>ИТОГО</b>		

### 8 Виды самостоятельной работы

№ раздела/ темы дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудо- емкость, академ. час.
1	1 Изучение лекционного материала. 2 Подготовка к практическому занятию. 3 Подготовка к текущему контролю. 4 Прохождение тестирования.	5
2	1 Изучение лекционного материала. 2 Подготовка к практическому занятию. 3 Подготовка к текущему контролю. 4 Прохождение тестирования.	5

№ раздела/ темы дисциплины	Вид самостоятельной работы	Трудо- емкость, академ. час.
3	1 Изучение лекционного материала. 2 Подготовка к практическому занятию. 3 Подготовка к текущему контролю. 4 Прохождение тестирования.	5
4	1 Изучение лекционного материала. 2 Подготовка к практическому занятию. 3 Подготовка к текущему контролю. 4 Прохождение тестирования.	5
<b>ИТОГО</b>		<b>20</b>

## **9 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

### **а) литература:**

1 Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474773> (дата обращения: 30.11.2021).

2 Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474745> (дата обращения: 30.11.2021).

3 Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08027-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471479> (дата обращения: 30.11.2021).

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

5 Университетская информационная система РОССИЯ : электронная библиотека / НИВЦ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва, [200 – ]. – URL: <http://uisrussia.msu.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6 ЭБС ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 – ]. – URL: <http://www.biblio-online.ru>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

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

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

**в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:** 7-Zip, ABBYY FineReader 11, Kaspersky Endpoint Security, Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Windows 7, ProjectLibre, Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст, Система Гарант.

**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 / ВИНТИ РАН. – Москва, [200 – ]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.

## **10 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 (лекций), оборудованную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и

мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором, учебную аудиторию для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, 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.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ОПО по должности служащего «Секретарь-администратор», профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», квалификационными требованиями, с учетом запросов работодателей.

Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент каф. МиОЭ

Г.Г. Казанцева

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры менеджмента и отраслевой экономики.

## Приложение А

### Аннотация рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» основной программы профессионального обучения по должности служащего «Секретарь-администратор» форма обучения – очная

#### 1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

- вооружение обучающихся теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в деловых коммуникациях, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы;
- умение вести переговоры с партнерами.

Задачами учебной дисциплины являются:

- способствовать формированию у обучающихся понимания основ деловой коммуникации, освоения коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста;
- сформировать самостоятельный эффективный коммуникативный стиль, умения и навыки продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения.

#### 2 Место учебной дисциплины в структуре ОПО

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам раздела «Теоретическое обучение» учебного плана ОПО по должности служащего «Секретарь-администратор».

#### 3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих **профессиональных компетенций**:

Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
ПК-1. Способен выполнять работу по эффективному управлению телефонными звонками, руководствуясь принципами клиентоориентированности, правилами межличностных коммуникаций	Знать: правила речевого общения и этику делового общения. Уметь: применять правила речевого общения и этику делового общения; устанавливать контакт с собеседником и развивать деловую беседу в процессе телефонных переговоров; сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия; применять правила служебного этикета. Владеть: навыками получения необходимой информации и передачи санкционированной информации по телефону.
ПК-2. Способен эффектив-	Знать: правила делового общения; этику делового общения;



Код и наименование ПК	Планируемые результаты обучения
но организовывать прием посетителей с учетом дифференциации их по категориям, демонстрируя уважение и офисное гостеприимство, разрабатывать и применять алгоритм работы с посетителями в приемной	правила речевого этикета. Уметь: общаться с посетителями; использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации; принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций. Владеть: правилами приема посетителей.

#### 4 Объем учебной дисциплины

Форма контроля	зачет
Трудоёмкость, <i>академ. час.</i>	<b>36</b>
Лекции, <i>академ. час.</i>	8
Практические занятия, <i>академ. час.</i>	8
Лабораторные работы, <i>академ. час.</i>	0
Самостоятельная работа, <i>академ. час.</i>	20

#### 5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы): Раздел 1 Понятие, виды и процесс коммуникаций в организациях; Раздел 2 Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций; Раздел 3 Эффективность коммуникаций; Раздел 4 Управление коммуникациями.

#### 6 Составитель(и):

к.э.н., доцент, доцент каф. МиОЭ Казанцева Галина Георгиевна