

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.7.2 Деловое общение» / сост. Н.П. Болдырева.
– Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2017. – 9 с.**

Рабочая программа предназначена студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 38.03.01 Экономика

© Болдырева Н.П., 2017
© Орский гуманитарно-
технологический институт
(филиал) ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью курса «Деловое общение» является формирование представлений о компетентности в общении, способах развития компетентности, параметрах конструктивного общения, документационном обеспечении управления и документировании делового общения.

Задачи:

- сформировать представление о принципах, определяющих поведение людей при деловом общении;
- познакомиться с психологическими основами делового общения, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций;
- усовершенствовать навыки деловой беседы;
- приобрести навыки переговорного процесса;
- освоить технологию разрешения конфликтов;
- четко различать порядок составления, оформления и хранения основных видов документов, функционирующих в сфере управления и делового общения.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)».

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.8 Русский язык и культура речи.*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют.*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p><u>Знать:</u> – основы логики и межличностного общения, развития культурных связей, формы межкультурной коммуникации, правила устной речи и письменности на русском и иностранном языках.</p> <p><u>Уметь:</u> – аргументировано и четко строить свою речь, грамотно излагать мысли в письменной форме, использовать навыки коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p><u>Владеть:</u> – навыками восприятия культурного опыта, подготовки, написания и произнесения устных сообщений.</p>	ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<p><u>Знать:</u> – методы командообразования, приемы делового общения в коллективе, аспекты социальных, этнических и культурных страновых различий</p> <p><u>Уметь:</u> – выразить свои мысли и мнение в межличностном и деловом общении, толерантно воспринимать культурные, религиозные различия народов.</p> <p><u>Владеть:</u> – навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии, способностями работать в коллективе.</p>	ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать: – основные информационные источники, необходимые для организации профессиональной деятельности, современные требования, предъявляемые к информации.</p> <p>Уметь: – использовать отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор.</p> <p>Владеть: – навыками работы с источниками информации и средствами коммуникации, навыками сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в профессиональной деятельности.</p>	ПК-7 способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и /или аналитический отчет

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

а) по очной форме

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	2 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	34,25	34,25
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	73,75	73,75
- самостоятельное изучение разделов (раздел 4.4);	18	18
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);	26	26
- подготовка к практическим занятиям;	14	14
- подготовка к рубежному контролю и т.п.	15,75	15,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 2 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как социально-психологическая проблема	14	2	2		10
2	Деловая беседа как основная форма делового общения	18	4	4		10
3	Психологические аспекты переговорного процесса	18	4	2		12
4	Конфликты и конфликтные ситуации	18	2	2		14
5	Имидж делового человека	18	2	2		14

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
6	Документационное обеспечение делового общения	22	4	4		14
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

б) по заочной форме

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	12,25	12,25
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	95,75	95,75
- <i>написание реферата (Р);</i>	18	18
- <i>самостоятельное изучение разделов (раздел 4.4);</i>	52	52
- <i>самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий);</i>	16	16
- <i>подготовка к практическим занятиям</i>	9,75	9,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Общение как социально-психологическая проблема	14	1	-		13
2	Деловая беседа как основная форма делового общения	18	1	1		16
3	Психологические аспекты переговорного процесса	18	1	1		16
4	Конфликты и конфликтные ситуации	18	1	1		16
5	Имидж делового человека	18	1	1		16
6	Документационное обеспечение делового общения	22	1	2		19
	Итого:	108	6	6		96
	Всего:	108	6	6		96

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Общение как социально-психологическая проблема

Определение понятия «общение». Структура и средства общения. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Виды общения. Функции общения. Стили общения.

Раздел 2 Деловая беседа как основная форма делового общения

Деловая беседа как основная форма делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.

Раздел 3 Психологические аспекты переговорного процесса

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.

Раздел 4 Конфликты и конфликтные ситуации

Понятие конфликта и его социальная роль. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Раздел 5 Имидж делового человека

Понятие «имидж». Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.

Раздел 6 Документационное обеспечение делового общения

Основные принципы Единой государственной системы документационного обеспечения управления. Виды и применение унифицированных систем документации. Виды документов, их классификация. Основные реквизиты управленческих документов, правила их оформления. Особенности подготовки и оформления отдельных видов организационно-распорядительной документации. Деловое письмо международного образца.

4.3 Практические занятия (семинары)

а) по очной форме

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Общение как социально-психологическая проблема	2
2,3	2	Деловая беседа как основная форма делового общения	4
4	3	Психологические аспекты переговорного процесса	2
5	4	Конфликты и конфликтные ситуации	2
6	5	Имидж делового человека	2
7,8	6	Документационное обеспечение делового общения	4
		Итого:	16

б) по заочной форме

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	2	Деловая беседа как основная форма делового общения	1
1	3	Психологические аспекты переговорного процесса	1
2	4	Конфликты и конфликтные ситуации	1
2	5	Имидж делового человека	1
3	6	Документационное обеспечение делового общения	2
		Итого:	6

4.4 Самостоятельное изучение разделов дисциплины

а) по очной форме

№ раздела	Тема	Кол-во часов
5	Имидж делового человека: современные тенденции.	8
6	Организация документооборота: регистрация входящего и исходящего документопотока. Культура делового письма.	10
	Итого:	18

б) по заочной форме

№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	Общение как социально-психологическая проблема	10
2	Деловая беседа как основная форма делового общения: атрибуты делового общения, вопросы протокольного старшинства	8
3	Психологические аспекты переговорного процесса: жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.	8

№ раздела	Тема	Кол-во часов
4	Конфликты и конфликтные ситуации	8
5	Имидж делового человека: современные тенденции.	8
6	Организация документооборота: регистрация входящего и исходящего документопотока. Культура делового письма.	10
	Итого:	52

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Режим доступа :http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853/
2. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 295 с. – ISBN 978-5-16-006458-1. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>

5.2 Дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Текст] : учебник для бакалавров / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2013. – 468 с. – ISBN 978-5-9916-2718-4 – 15 экземпляров.
2. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст] : учебник / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – 2-е изд., перераб. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 384 с. – (Высшее образование. Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-003843-8 – 15 экземпляров.
3. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. А. Быкова и др. – 2-е изд., прераб. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 304 с. – ISBN 978-5-16-004805-5. – Режим доступа :<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390575/>

5.3 Периодические издания

1. Журнал «Делопроизводство»
2. Журнал «Общество и экономика»
3. Журнал «Управление персоналом»

5.4 Интернет-ресурсы

5.4.1. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека Гумер - <https://www.gumer.info/>
2. ГАРАНТ – <http://www.garant.ru/>
3. КонсультантПлюс – <http://www.consultant.ru/>

5.4.2. Тематические профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Библиотека управления – <https://www.cfin.ru/>
2. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент. – <http://ecsocman.hse.ru/>
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Менеджмент и организация управления – http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.76.2
4. Консалтер.ру – <http://www.konsalter.ru/biblioteka/>

5.4.3. Электронные библиотечные системы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» – <http://www.biblioclub.ru/>
2. ЭБС Znanium.com – <https://znanium.com/>

5.4.4. Дополнительные Интернет-ресурсы

1. <http://www.ethique.ru/> - Интернет-журнал «Деловая этика».
2. <http://www.ethicscenter.ru/> - Образовательный ресурсный центр «Этика»
3. <http://www.epc2007.narod.ru>– Публикации по курсу «Этика делового общения»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

Тип программного обеспечения	Наименование	Схема лицензирования, режим доступа
Операционная система	Microsoft Windows	Подписка Enrollment for Education Solutions (EES) по государственному контракту № 2К/17 от 02.06.2017 г.
Офисный пакет	Microsoft Office	№ 2К/17 от 02.06.2017 г.
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, http://www.opera.com/ru/terms
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/
	Google Chrome	Бесплатное ПО, http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	QuickTime Player	Бесплатное ПО, https://www.apple.com/legal/sla/
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html
Информационно-правовая система	ГАРАНТ	Комплект для образовательных учреждений по договору № 2117/2-20/17 от 01.01.2017 г., сетевой доступ
	Консультант Плюс	Комплект для образовательных учреждений по договору № 337/12 от 04.10.2012 г., сетевой доступ

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ (ауд. № 1-318, № 2-311, № 4-307).

Наименование помещения	Материально-техническое обеспечение
Учебные аудитории: - для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа; - для групповых и индивидуальных консультаций; - для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, классная доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран, ноутбук с выходом в сеть «Интернет»)
Компьютерный класс	Учебная мебель, компьютеры (9) с выходом в сеть «Интернет», проектор, экран, лицензионное программное обеспечение
Помещения для самостоятельной работы обучающихся, для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Учебная мебель, компьютеры (3) с выходом в сеть «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, программное обеспечение

Для проведения занятий лекционного типа используются следующие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядные пособия:

- презентации к курсу лекций.

