

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Орский гуманитарно-технологический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Оренбургский государственный университет»  
(Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ)

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебно-методической  
работе  Н.И. Тришкина  
«30» августа 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Б.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение»*

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки)

Экономика предприятий и организаций

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Год начала реализации программы (набора)

2014, 2015, 2016, 2017

г. Орск 2017

**Рабочая программа дисциплины «Б.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение» / сост. Н.П. Болдырева.  
– Орск: Орский гуманитарно-технологический институт (филиал) ОГУ, 2015. – 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><b>Знать:</b> – основы логики и межличностного общения, развития культурных связей, формы межкультурной коммуникации, правила устной речи и письменности на русском и иностранном языках.</p> <p><b>Уметь:</b> – аргументировано и четко строить свою речь, грамотно излагать мысли в письменной форме, использовать навыки коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> <p><b>Владеть:</b> – 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><b>Знать:</b> – методы командообразования, приемы делового общения в коллективе, аспекты социальных, этнических и культурных страновых различий</p> <p><b>Уметь:</b> – выразить свои мысли и мнение в межличностном и деловом общении, толерантно воспринимать культурные, религиозные различия народов.</p> <p><b>Владеть:</b> – 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
<p><b>Знать:</b> основные информационные источники, необходимые для организации профессиональной деятельности, современные требования, предъявляемые к информации.</p> <p><b>Уметь:</b> – использовать отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор.</p>	ПК-7 способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и /или аналитиче-

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<b>Владеть:</b> – навыками работы с источниками информации и средствами коммуникации, навыками сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в профессиональной деятельности.	ский 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
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>44,25</b>	<b>44,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	26	26
Промежуточная аттестация (зачет)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>63,75</b>	<b>63,75</b>
- 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.	5,75	5,75
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

##### 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	4		10
4	Конфликты и конфликтные ситуации	16	2	4		10
5	Имидж делового человека	18	2	4		12
6	Документационное обеспечение делового общения	24	4	8		12
	Итого:	108	18	26		64
	Всего:	108	18	26		64

##### б) по заочной форме

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>12,25</b>	<b>12,25</b>

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия (ПЗ)	6	6
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>95,75</b>	<b>95,75</b>
- <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
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

#### 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
4,5	3	Психологические аспекты переговорного процесса	4
6,7	4	Конфликты и конфликтные ситуации	4
8,9	5	Имидж делового человека	4
10-13	6	Документационное обеспечение делового общения	8
		Итого:	26

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
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**

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/](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=436853/)

1. 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](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	
Интернет-браузер	Internet Explorer	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	Opera	Бесплатное ПО, <a href="http://www.opera.com/ru/terms">http://www.opera.com/ru/terms</a>
	Mozilla Firefox	Свободное ПО, <a href="https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/">https://www.mozilla.org/en-US/foundation/licensing/</a>
	Google Chrome	Бесплатное ПО, <a href="http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/">http://www.google.com/intl/ru/policies/terms/</a>
Мультимедийный плеер	Windows Media Player	Является компонентом операционной системы Microsoft Windows
	QuickTime Player	Бесплатное ПО, <a href="https://www.apple.com/legal/sla/">https://www.apple.com/legal/sla/</a>
Просмотр и печать файлов в формате PDF	Adobe Reader	Бесплатное ПО, <a href="http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html">http://www.adobe.com/ru/legal/terms.html</a>
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), 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.



**ЛИСТ  
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика  
код и наименование

Профиль: Экономика предприятий и организаций

Дисциплина: Б.1.В.ДВ.1.2 Деловое общение

Форма обучения: \_\_\_\_\_ очная, заочная  
(очная, очно-заочная, заочная)


Год набора 2014, 2015, 2016, 2017

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры  
Кафедра экономики

наименование кафедры

протокол № 10 от "07" июня 2017 г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой

Кафедра экономики  Т.В. Андреева  
наименование кафедры подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент  Н.П. Болдырева  
должность подпись расшифровка подписи

\_\_\_\_\_ должность подпись расшифровка подписи

**СОГЛАСОВАНО:**

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

38.03.01 Экономика  Т.В. Андреева 14.06.2017 г.  
код наименование личная подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  И.К. Тихонова  
личная подпись расшифровка подписи

Начальник ИКЦ  М.В. Сапрыкин  
личная подпись расшифровка подписи

Рабочая программа зарегистрирована в ИКЦ 38.03.01 АНО 45 / 08. 2017  
учетный номер

Начальник ИКЦ  М.В. Сапрыкин  
личная подпись расшифровка подписи