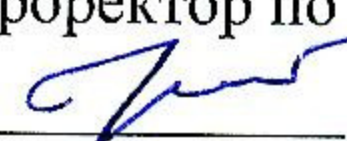


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Вологодский государственный университет»
(ВоГУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 А.Н. Тритенко

«24» 01 2014 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Деловое общение

Направление подготовки: «080100.62 - Экономика»

Профиль подготовки: «Экономика предприятий и организаций»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочная

Факультет: экономический

Кафедра: социологии

Вологда
2014 г.

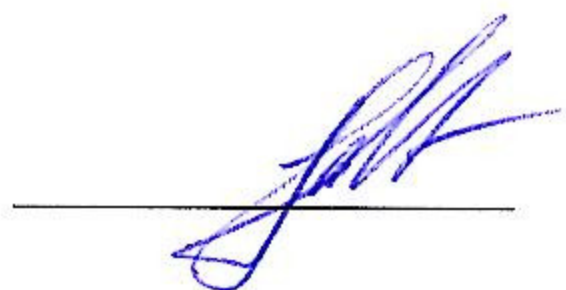
Составитель рабочей программы
ст. преподаватель кафедры
социологии



/Трандина Е.Е./

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры социально-гуманитарных наук
Протокол заседания № 5 от «15» января 2014 г.

Заведующий кафедрой
«15» января 2014 г.



/Асташов В.Н./

Рабочая программа одобрена методическим советом гуманитарного факультета
Протокол заседания № 5 от «22» января 2014 г.

Председатель методического совета

«22» января 2014 г.



/Асташов В.Н./

СОГЛАСОВАНО:

Декан ФЗДО



/Швецов А.Н./

Заведующий кафедрой Э и М



/Дороговцев А.П./

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения учебной дисциплины "Деловое общение" заключается в формировании у студентов систематизированных знаний основ психологии делового общения, умении применять их на практике. Данный курс призван помочь будущему специалисту компетентно овладеть навыками делового общения в целях обеспечения высокой конкурентной позиции, более свободно и профессионально войти в деловой мир, где существуют давно утвердившиеся правила и нормы деловой этики и делового этикета. Он позволяет системно воспринять требования современной деловой культуры и активно воспользоваться наработками отечественных и зарубежных специалистов в деловом общении.

Полученные знания в курсе «Психология общения» будут способствовать самореализации личности, будущего специалиста, его профессиональному росту, формированию навыков делового общения и взаимодействия, оптимальных отношений в рабочих группах и в личных контактах.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ГСЭ ООП ВПО

Дисциплина "Деловое общение" относится к циклу гуманитарных, социальных и экономических дисциплин ООП ВПО, и изучается в 3 семестре.

Предмет «Психология общения» базируется на школьном курсе анатомии и физиологии человека, он логически связан с изучаемой на I курсе учебной дисциплиной «Культурология», которая рассматривает культуру и этапы ее развития как основополагающее явление формирования человеческой души, а человека как субъекта и объекта исторического развития общества. Курс органично сопрягается с такими предметами как психология, социология и деловыми аспектами иностранных языков, изучаемых на II курсе.

Требования к «входным» знаниям, умениям студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения вышеуказанных курсов, включают следующее:

знать: особенности работы ЦНС человека, особенности проявления психофизиологических функциональных состояний, индивидуальные, типологические особенности личности;

уметь: работать с научной литературой по психологии делового общения, иметь навыки анализа материала по этой дисциплине.

Учебный курс «Психология общения» имеет следующую взаимосвязь с другими учебными курсами: разделы курса, рассматривающие мотивацию личности, групповую структуру и взаимоотношения, психологические основы власти, конфликтов, стрессов, агрессии и альтруизма находят свое продолжение в курсах «Организационное поведение», «Менеджмент», «Маркетинг» и «Политология».

3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ / ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: базовые ценности мировой культуры и готовностью опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии (ОК-1);

уметь: логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6);

владеть: готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7); стремлением к личностному и профессиональному саморазвитию (ОК-10).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Семестр №	Трудоемкость					КП, КР, контр. раб., РПР	Форма промежу точной аттестац ии
	Всего		Аудиторная	СРС	Зач.		
	ЗЕТ	час.	час.	час.	час.		
3	2	72	8		64	4	-
			4 лек.	4 пр.			
							зачет

Распределение результатов обучения и компетенций по семестрам, темам учебной дисциплины с указанием видов учебной деятельности и их содержания, образовательных технологий, последовательности учебных недель, трудоемкости, форм текущего контроля и промежуточных аттестаций представлено в соответствующей таблице.

№ п/ п	Наименование темы	Кол-во недель	Трудоемкость							
			аудиторная работа, час				СРС, час			
			Всего	Лекция	Практ.	Лаб. раб.	Всего	Изучение мат-ла	КР, РГР, КПиКР	Текущий промежут.конт роль
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Тема: Предмет общения, его структуры, виды и функции. Предмет, содержание, цель общения. Понятие общения, его сущности, структуры и функции. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. <i>Знать</i> предмет, содержание и исторический аспект человеческих коммуникаций. <i>Уметь</i> пользоваться основными категориями и понятиями психологии общения. <i>Владеть</i> методами изучения личности собеседника и определять их влияние на процесс делового общения.	3	8	1	1		11	10	-	Псих. тестирование

2	Тема: Характеристики делового общения <i>Знать</i> цели, функции задачи делового общения <i>Уметь</i> распознавать различные модели общения <i>Владеть</i> навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере.			1	1		11	10		Псих. тестирование
3	Тема: Социально-психологические аспекты делового общения <i>Знать</i> различные стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения. <i>Уметь</i> преодолевать коммуникативные барьеры <i>Владеть</i> навыками вербальной и невербальной коммуникации.			1	1		11	10		Псих. тестирование
4	Тема: Стратегии устных деловых коммуникаций Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология телефонных бесед. <i>Знать</i> теории и практики ведения деловых бесед и переговоров, их организации и подготовки. <i>Уметь</i> использовать методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний. <i>Владеть</i> навыками проведения деловых совещаний и переговоров.			1	1		11	10		Псих. тестирование

5	Тема: Стратегии письменных деловых коммуникаций Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. <i>Знать</i> специфику официально-деловой речи <i>Уметь</i> составлять деловые письма, служебные записки. <i>Владеть</i> навыками использования электронных средств коммуникаций.			-	-		10	10		Псих. тестирование
6	Тема: Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика <i>Знать</i> основные виды и модели конфликта, стили их разрешения <i>Уметь</i> управлять конфликтной ситуацией. <i>Владеть</i> навыками анализа и диагностики организационных конфликтов и нахождения способов их разрешения.			-	-		10	10		Псих. тестирование
Итого:			8 ✓	4 -	4 -	-	64 -	60		зачёт - 4 ч.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Темы, перечень контрольных вопросов для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

№ п/п	Тема, контрольные вопросы
1.	Тема 1: Предмет общения, его структуры, виды и функции. 1. Что такое <i>общение</i> ? 2. Каковы основные функции общения? 3. Назовите основные виды общения. 4. Какие стороны общения вы знаете? 5. Что такое <i>помехи в общении</i> ? 6. В чем заключается феноменологическая концепция проблем человеческого общения 7. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
2.	Тема 2: Характеристики делового общения 1. В чем заключаются специфика и основные задачи деловой коммуникации? 2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. 3. В чем заключаются основные принципы делового общения? 4. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации. 6. Назовите основные перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. 7. Назовите эффекты и ошибки межличностного восприятия. 8. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
3.	Тема 3: Социально-психологические аспекты делового общения 1. Назовите коммуникативные барьеры и способы их преодоления. 2. Охарактеризуйте роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. 3. Какие существуют виды манипуляторов и приемы манипулирования? 4. В чем заключается теория трансактного анализа Э.Берна? 5. Охарактеризуйте состояния стресса. 6. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. 7. Назовите компоненты невербального общения. 8. Физиогномика и физиогномические стереотипы. 9. Территории и зоны делового общения.
4.	Тема 4: Стратегии устных деловых коммуникаций 1. Назовите виды устных форм делового взаимодействия. 2. Технология кадровых бесед 3. Собеседование при приеме на работу. 4. Деловое совещание: подготовка и проведение. 5. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. 6. Какие существуют методы и приемы аргументации? 7. Подготовка и проведение пресс-конференций.
5.	Тема 5: Стратегии письменных деловых коммуникаций 1. Назовите особенности официально-деловой речи. 2. Какие существуют виды деловых писем. 3. Каковы правила оформления деловых посланий? 4. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации. 5. Служебные записки для внутренней коммуникации
6.	Тема 6: Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика 1. Причины и разновидности конфликтов в деловых отношениях. 2. Какова динамика конфликтов? 3. Назовите процедурные аспекты регулирования конфликтов. 4. Стили поведения в конфликтных ситуациях. 5. Назовите средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления 6. Актуальные проблемы кросс-культурного менеджмента в области деловых коммуникаций. 7. Этикет и протокол официальных мероприятий.

5.2. Задания для проведения текущего контроля и / или промежуточной аттестации

№ п/п	Задание
1	2
1.	Виды, структура, функции общения.
2.	Восприятие и понимание в процессе общения.
3.	Общение как коммуникация.
4.	Общение как взаимодействие.
5.	Межкультурное общение.
6.	Вербальный канал общения. Речевой этикет.
7.	Невербальные особенности в процессе делового общения.
8.	Межнациональные различия невербального общения.
9.	Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
10.	Основные требования к деловому разговору.
11.	Деловая беседа как основная форма делового общения.
12.	Структура и функции деловой беседы.
13.	Этапы проведения деловой беседы.
14.	Рекомендации по организации деловой беседы.
15.	Методы снятия напряжения, зацепки, стимулирования воображения, прямого подхода и др.
16.	Психологические приемы влияния на партнера.
17.	Спекулятивные методы аргументации.
18.	Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».
19.	Формы проведения споров, устный и печатный спор.
20.	Приемы «сведения к абсурду», «возвратный удар», «подхват реплики», «апелляция к публике» и др.
21.	Деловые переговоры как форма делового общения.

6. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

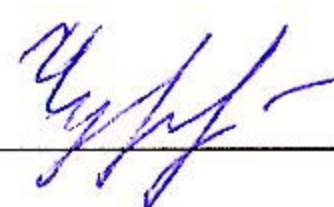
1. Типы вопросов собеседников: открытые, закрытые, риторические, переломные и др.
2. Активное слушание как психологический прием.
3. Психологические приемы влияния на собеседников
4. Три сферы содержания отношений членов рабочей группы (профессиональная, ценностно-мировоззренческая и межличностная).
5. Социальная структура и психология рабочей группы.
6. Типы взаимоотношений в системе «руководитель – подчиненный».
7. Типы взаимоотношений в системе «подчиненный – руководитель».
8. Типы взаимоотношений по горизонтали
9. Структура конфликта (объект, цели, мотивы, участники, повод).
10. Типология конфликтов, сфер их действия, стилей разрешения.
11. Конфликтные личности.
12. Причины конфликтов (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость).
13. Роль механизмов восприятия в возникновении и развитии конфликта
14. Деловая этика: задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
15. Способы включения норм этики в деловую практику.
16. Общие этические принципы и характер делового общения.
17. Этикет и культура поведения делового человека.
18. Правила вербального этикета.
19. Правила невербального этикета.
20. Правила общения по телефону.
21. Этика в рекламе.
22. Правила деловой переписки.
23. Работа с деловой корреспонденцией.
24. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
25. Этикет работы в компьютерных сетях.
26. Этикет пользования электронной почтой.
27. Этикет телеконференций, дискуссионных клубов, чат.
28. Правила приема посетителей.
29. Имидж деловой женщины.
30. Имидж делового мужчины.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Библиографическое описание по ГОСТ	Кол-во экземпляров в библиотеке ВоГТУ	Наличие литературы на кафедре и в других библиотеках
1	2	3
1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров по эконом. Направлениям и специальностям/ Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. – М.: Юрайт, 2013. – 463 с.	4	1
3. Гудина, Т. В. Психология делового общения : курс лекций/ Т. В. Гудина. – Вологда: ВоГТУ, 2008. – 111 с.	20	5
4. Самыгин, С. И. Деловое общение : учеб. пособие для вузов по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалт. учет, анализ и аудит"/ С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – М.: КНОРУС, 2010. – 436 с.	3	-
6. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология: учебник/ М. И. Еникеев. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2009. – 440 с.	1	1
7. Кашина, М. А. Современный деловой этикет: учеб. пособие/ М. А. Кашина. – Вологда: ВоГТУ, 2013. – 139с.	1	2
<u>Дополнительная</u>		
1. Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / М. А. Измайлова. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 126 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112321	Университетская библиотека онлайн: электронная библиотечная система	
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2012. – 528 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230	Университетская библиотека онлайн: электронная библиотечная система	
3. Васерман, А. Создание культуры уважения/ А. Васерман// Деловое совершенство. – 2008. – №4. – С. 34-37.		1
4. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений/ Е. П. Ильин. – СПб. [и др.]: Питер, 2011. – 573 с.	1	2
5. Майерс, Д. Социальная психология / Дэвид Майерс. – 7-е изд. . – СПб. [и др.] : Питер , 2011 . – 793 с.	3	2
6. Мелихова, Г. С. Французский язык для делового общения: учеб. пособие для вузов/ Г. С. Мелихова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт,	1	1

2011. – 284 с.		
7. Минаевой, Л. В. Речевая коммуникация в бизнесе: [монография]/ под общ ред. Л. В. Минаевой. – М.: МГУ, 2011. – 150 с.	1	1
8. Немов, Р.С. Практическая психология. Познание себя. Влияние на людей: учеб. пособие/ Р.С. Немов. – М.: ВЛАДОС, 2010.- 319 с.	-	2
<u>Методическая</u> 1. Акулова, О. А. Русский язык делового общения: методические указания по курсу и планы семинарских занятий для студентов всех форм обучения/ О. А. Акулова. – Вологда: ВоГТУ, 2013. С. 8 –13.	2	1
<u>Программное обеспечение и Интернет-ресурсы</u> 1. Библиотека Гумер – гуманитарные науки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gumer.info . 2. Российское образование [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. – Режим доступа: http://www.edu.ru .		
3. Социально-гуманитарное и политологическое образование [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.humanities.edu.ru .		

Ответственный за библиографию _____



/Т.Ф. Чудновская/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№№ п/п	Перечень основного оборудования	Нумерация разделов/тем
1	2	3
1.	Компьютер с программным обеспечением	Все темы
2.	Проекционная установка	

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению « 080100.62 – Экономика» и профилю подготовки «Экономика предприятий и организаций» и согласно учебному плану указанных направления и профиля подготовки.