

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.01.2021 15:38:45

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da145f41b5621af0ee37e73fa19

## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра менеджмента (реорганизована)

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

### Рабочая программа дисциплины

#### Деловое общение

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Управление организацией

Квалификация: бакалавр

Факультет экономики и менеджмента

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 4 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:  
экзамен(ы) 3

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная работа	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

Рабочая программа дисциплины Деловое общение / сост. к.э.н., доц.Егорова О.С.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 12 января 2016 г. № 7 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 09 февраля 2016 г. № 41028)

Рабочая программа дисциплины "Деловое общение" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент профиль Управление организацией

Составитель(и):

к.э.н., доц.Егорова О.С. \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование теоретических знаний специфики делового общения как составного элемента практики деловой жизни; создание основы для практического применения полученных знаний в области делового общения, взаимодействия и этикета в организации.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
--------------------	------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****ОК-4: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия****Знать:**

способы, виды и формы обмена информацией в процессе устного делового общения

сущность и значимость вербальных и невербальных средств общения;

виды деловых писем, правила и нормы их оформления

**Уметь:**

применять правила речевого этикета во время устного общения с деловыми партнерами

применять различные вербальные и невербальные средства для передачи информации

выбирать вид делового письма в зависимости от характера решаемой задачи межличностного и межкультурного взаимодействия

**Владеть:**

навыками обмена информацией в процессе устного делового общения с применением различных его видов и форм

навыками распознавания смысла и сути невербальных средств общения, применяемых партнерами

навыками подготовки деловых писем согласно установленным правилам

**ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации****Знать:**

принципы делового общения

правила и нормы делового общения в организациях

способы применения электронной коммуникации в деловом общении

**Уметь:**

подготавливать и вести переговоры, совещания

осуществлять деловое общение и публичные выступления

осуществлять деловую переписку и использовать электронные коммуникации в деловом общении

**Владеть:**

навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере

навыками подготовки и ведения переговоров, совещаний

навыками ведения деловой переписки, в том числе с помощью электронных коммуникаций

**ПК-2: владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде****Знать:**

виды и причины возникновения конфликтных ситуаций

методы анализа конфликтных ситуаций

способы разрешения конфликтных ситуаций

**Уметь:**

распознавать возникновение конфликтной ситуации и анализировать ее;

классифицировать конфликтную ситуацию и выбирать способ ее разрешения

применять конкретные способы разрешения конфликтных ситуаций в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Владеть:**

навыками анализа конфликтных ситуаций

навыками применения конкретных способов разрешения конфликтов;

навыками разрешения конфликтных ситуаций в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	<b>Раздел 1. Теоретические основы и технологии делового общения</b>	Раздел			
1.1	Объект, предмет, методы и функции науки «Деловое общение»	Лек	3	2	0
1.2	Понятие делового общения, его характеристики, виды и формы обмена информацией	Пр	3	2	2
1.3	Вербальные и невербальные средства общения, их применение и распознавание	Пр	3	2	2
1.4	Особенности межличностного и межкультурного взаимодействия	Ср	3	8	0
1.5	Структура, виды и формы делового общения	Лек	3	2	2
1.6	Деловая беседа, совещание и переговоры, публичное выступление, их подготовка и проведение	Пр	3	4	2
1.7	Принципы, правила и нормы продуктивного общения в деловой сфере	Пр	3	2	0
1.8	Стратегии и тактики ведения переговоров	Ср	3	2	0
1.9	Документационное обеспечение делового общения	Лек	3	2	2
1.10	Виды деловых писем, правила и нормы их оформления	Пр	3	2	0
1.11	Особенности использования электронных коммуникаций в деловой переписке	Пр	3	2	0
1.12	Электронный документооборот. Электронно-цифровая подпись	Ср	3	4	0
1.13	Социально-психологические процессы делового общения, барьеры в общении и их преодоление	Лек	3	2	0
1.14	Способы преодоления барьеров в деловом общении	Пр	3	4	0
1.15	Социально-психологические аспекты делового общения	Ср	3	8	0
1.16	Этические нормы и правила делового общения	Лек	3	2	2
1.17	Требования этикета и норм делового протокола	Пр	3	4	0
1.18	Этические нормы поведения руководителей	Ср	3	8	0
1.19	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Лек	3	2	0
1.20	Методы анализа и способы разрешения конфликта в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Пр	3	4	0
1.21	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	Ср	3	8	0
1.22	Манипулятивные технологии делового общения	Лек	3	2	0
1.23	Способы распознавания манипуляций и методы противодействия манипуляциям	Пр	3	4	0

1.24	Национальные особенности делового общения, их значение при решении задач межкультурного взаимодействия	Лек	3	2	0
1.25	Основные принципы ведения деловых переговоров с зарубежными партнерами с учетом их национальных особенностей	Пр	3	2	0
1.26	Национальные особенности делового общения и межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах	Ср	3	8	0
1.27	Этикет делового стиля и деловых приемов	Лек	3	2	0
1.28	Требования этикета и протоколов официальных мероприятий	Пр	3	4	0
1.29	Этикет и протокол официальных мероприятий	Ср	3	8	0
1.30		Экзамен	3	36	0

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

оценочные материалы одобрены на заседании кафедры менеджмента: протокол № 2 от 14 марта 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины

#### 5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

оценочные материалы одобрены на заседании кафедры менеджмента: протокол № 2 от 14 марта 2017 года и являются приложением к рабочей программе дисциплины

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Титова Л. Г. - Деловое общение: учебное пособие - Москва: Юнити-Дана, 2015.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a>	1

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Фатеева И. М. - Культура речи и деловое общение: учебное пособие - Москва: МИРБИС Директ-Медиа, 2016.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441404">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=441404</a>	1
Л2.2	Кузнецов И. Н. - Деловое общение: Учебное пособие - Москва: Дашков и К, 2013.	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=112230&amp;sr=1">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=112230&amp;sr=1</a>	1

##### 6.1.3. Методические разработки

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л3.1	Ивлева Т.Н. - Деловое общение: Учебно-методический комплекс - Кемерово: КемГУКИ, 2014.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275366">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=275366</a>	1

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Журнал «Управление компанией» <a href="http://www.zhuk.net">http://www.zhuk.net</a>
Э2	Электронная библиотека ЮПАЙТ <a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
Э3	Научная электронная библиотека <a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>
Э4	Университетская библиотека ONLINE <a href="https://biblioclub.ru">https://biblioclub.ru</a>

##### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1	Учебная аудитория №509: Microsoft Windows XP Professional проприетарное программное обеспечение. Open License: 47818817; Microsoft Office Professional 2003 проприетарное программное обеспечение. Open License: 41902857; Google Chrome свободная лицензия BSD; 7-Zip свободная лицензия GNU LGPL; Adobe Acrobat Reader DC бесплатное программное обеспечение.
---------	---

7.3.1.2	Учебная аудитория №521: Microsoft Windows XP Professional проприетарное программное обеспечение. Open License: 47818817; Microsoft Office Professional 2003 проприетарное программное обеспечение. Open License: 41902857; Google Chrome свободная лицензия BSD; 7-Zip свободная лицензия GNU LGPL; Adobe Acrobat Reader DC бесплатное программное обеспечение.
7.3.1.3	Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория №303: Microsoft Windows 8 (Договор №0344100007512000081 от 12 декабря 2012 года); Microsoft Office Professional Plus 2007 проприетарное программное обеспечение. Open License: 43219389; 7-Zip свободная лицензия GNU LGPL; Adobe Acrobat Reader DC бесплатное программное обеспечение; Google Chrome свободная лицензия BSD.
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
7.3.2.1	СПС Консультант плюс
7.3.2.2	Научная электронная библиотека <a href="https://elibrary.ru/">https://elibrary.ru/</a>
7.3.2.3	Университетская библиотека ONLINE <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
7.3.2.4	Электронно-библиотечная система IPRbook <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
7.3.2.5	Электронно-библиотечная система Юрайт <a href="https://biblio-online.ru/">https://biblio-online.ru/</a>

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебная аудитория №509 (305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. №29) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащена: стол ученический двухместный – 16 шт.; стол офисный однотумбовый прямой 115*67*73 – 1 шт.; стул ученический – 32 шт.; стул полумягкий ERA – 1 шт.; доска аудиторная – 1 шт.; настольная трибуна – 1 шт.; мобильный ПК EMACHINES E510 – 1 шт.; переносной мультимедийный проектор Optoma DX 211 DLP. 2500Lm.XGA.3500: 1 – 1 шт.
7.2	Учебная аудитория №521 (305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. №29) для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащена: стол ученический двухместный – 27 шт.; стул ученический – 50 шт.; доска аудиторная – 1 шт.; жалюзи вертикальные (тканевые) Кристал №9 персик – 2 шт.; трибуна – 1 шт.; мобильный ПК EMACHINES E510 – 1 шт.; переносной мультимедийный проектор Optoma DX 211 DLP. 2500Lm.XGA.3500: 1 – 1 шт.
7.3	Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория №303 (305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. №29), оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета, оснащена: стол – 55 шт.; стул – 55 шт.; моноблоков (ASUS ET2220I) – 28 шт.

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс освоения дисциплины обучающимся предполагает посещение лекций, выполнение заданий на практических занятиях и самостоятельную работу студента.

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных тем рабочей программы по дисциплине, обеспечение более глубокого понимания учебных вопросов. Это достигается также за счет применения интерактивных форм проведения лекций, во время которых проводится дискуссия, студенты вовлекаются в активное обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам.

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение предлагаемых вопросов по плану занятия, а также выполнение практических заданий с использованием соответствующего программного обеспечения в компьютерном классе.

В процессе выполнения заданий студент может обратиться к преподавателю за методической помощью и разъяснениями в затруднительных ситуациях.

Оценивание выполненных студентом практических заданий входит в текущий контроль знаний, умений и навыков.

Для успешного усвоения курса необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу, используя информационную образовательную среду и информационные образовательные технологии (информационно-справочные системы, электронные библиотеки и т.п.).

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу по вопросам лекции, составить тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- готовиться к практическим занятиям, изучая вопросы в соответствии с планом занятия;
- использовать для самопроверки оценочные материалы;
- готовить рефераты и доклады по указанию преподавателя.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Реферат – индивидуальная письменная работа обучающегося, предполагающая анализ изложения в научных статьях, учебниках и других источниках определенной научной проблемы или вопроса.

Как правило, реферат имеет стандартную структуру: титульный лист, содержание, введение, основное содержание темы, заключение, список использованных источников, приложения.

Оценивается оригинальность реферата, актуальность и полнота использованных источников, системность излагаемого материала, логика изложения и убедительность аргументации, оформление, своевременность срока сдачи, защита реферата перед аудиторией.

Оценивание реферата входит в текущий контроль знаний, умений и навыков.