

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Владимирский Государственный Университет имени Александра Григорьевича и  
Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР

А.А. Панфилов

« 10 » 11 2014 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловое общение**

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 06.03.01. Биология

Профиль подготовки Общая биология

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
1	2, 72	18	18		36	зачет
Итого	2, 72	18	18		36	зачет

Владимир, 2014

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Деловое общение» являются освоение необходимого объема знаний в области делового общения, формирование у студентов правил современной деловой коммуникации, формирование соответствующих компетенций.

Для успешного усвоения дисциплины «Деловое общение» студенты знакомятся с основными характеристиками общения, принципами общения, основными закономерностями коммуникативных процессов и основами деловой коммуникации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части учебного плана. Изучается в 1 семестре. Основные знания, необходимые для изучения дисциплины, формируются при изучении дисциплин школьного цикла. Данная дисциплина является предшествующей для изучения ряда профессиональных дисциплин: экология человека, биоэнергетика, психология и педагогика, возрастная психология.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

### **знать:**

– на уровне представлений: ознакомление студентов с основными отраслями и направлениями делового общения как науки (ОК-5);

– на уровне воспроизведения: знать принципы механизмов возникновения, развития и завершения делового общения (ОК-5);

– на уровне понимания: осознавать связь психологических теорий с практическими задачами, которые должен выполнять субъект (ОК-5).

### **уметь:**

– формулировать прикладные задачи и использовать для их решения соответствующих психологических ситуаций (ОК-5);

– применять технологии эффективного поведения в деловом общении (ОК-5);

**владеть:**

знаниями организационной структуры, методов управления и регулирования, критериев (ОК-5);

– оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур (ОК-5).

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах/%)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП/КР		
1.	Предмет и задачи курса «Деловое общение». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса «Деловое общение». Задачи курса.	1	1-2	2	2				4	2/50%	



	Психологический портрет современного российского человека										
2	Тема 2. Теоретические и практические основы делового общения. Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного современного человека. «Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции и психология поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления культурного и психологического знания, положенные в основу культуры и психологии общения.	1	3-4	2	2			4		2/50%	
3	Тема 3. Из истории делового общения. Специфика	1	5-6	2	2			4		2/50%	<b>Рейтинг контроль №1</b>

	<p>западного и восточного делового общения. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Культуры в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) и деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.</p>										
4	<p>Тема 4. Психология беседы. Виды и психологии общения: и психология беседы, переговоров, совещания. Культура беседы и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контр-аргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие и психология</p>	1	7-8	2	2			4		2/50%	

	общения – следование принципам толерантности.										
5	<p>Тема 5.</p> <p>Невербальные средства общения.</p> <p>Невербальное общение как передача отношения к собеседнику.</p> <p>Важность целостного восприятия невербальных сигналов.</p> <p>Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д.</p>	1	9-10	2	2			4		2/50%	<b>Рейтинг контроль №2</b>
6	<p>Тема 6.</p> <p>Конфликтные ситуации в общении.</p> <p>Виды конфликтов в и психологию общении.</p> <p>Причины возникновения конфликтов.</p> <p>Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями.</p> <p>Актуальность</p>	1	11-12	2	2			4		8/50%	

	выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта.										
7	Тема 7. Имидж и культура человека. Слагаемые имиджа и культуры человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды делового человека.	1	13-14	2	2			4			
8	Тема 8. Речевая культура делового общения. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика и овладение ею. Пропорция в соотношении русской и заимствованной лексики. Разбор речевых ситуаций. и культура переписки. Виды письма. Специфика письменной речи.	1	15-18	4	4			8			<b>Рейтинг контроль №3</b>



Практическая работа по составлению и делового письма.										
<b>ИТОГО:</b>	<b>1</b>	<b>1-18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			<b>36</b>		<b>18/50%</b>	<b>зачет</b>

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 6 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (2 – 6 разделы).
- c. Case-study (2 – 6 разделы).
- d. Ролевая игра (5,6 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 6 разделы).
- f. Контекстное обучение (1 - 6 разделы).
- g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).
- h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).
- i. Междисциплинарное обучение (1 - 6 разделы).
- j. Опережающая самостоятельная работа (2 – 6 разделы).

Формы организации учебного процесса:

- k. Лекция, мастер-класс (1 – 6 разделы).
- l. Самостоятельная работа студентов (1 –6 разделы).
- m. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 6 разделы).
- n. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 6 разделы).
- o. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (5,6 разделы).
- p. Работа в команде: разработка модели личности психолога (раздел 3,6).

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

Вопросы к рейтинг-контролю



### **Рейтинг-контроль 1**

1. Определите понятия «Культура», «Общение», «Деловое общение».
2. Каковы цели делового общения?
3. Деловое общения ставит задачу: а) изучать нравственно-психологические составляющие делового общения и уметь распознавать их; б) формировать у деловых людей нравственно-психологические умения как необходимые компоненты их деятельности. Выберите правильный ответ.
4. Каковы нравственные традиции дореволюционного российского предпринимательства?
5. Расскажите о зарубежном опыте делового поведения.
6. Как вы считаете, какие нравственные качества должны быть включены в кодекс чести современного российского делового человека?

### **Рейтинг-контроль 2**

1. Что вы знаете об этико-психологических основаниях делового общения?
2. Расскажите о психологических механизмах восприятия уже известного и нового и делового о партнера.
3. Каковы возможности вербальной и невербальной коммуникации в и деловом взаимодействии?
4. Охарактеризуйте виды невербального общения (жесты, мимика, позы, дистанции и т.д.).
5. Назовите стили и делового общения.
6. Как регулировать поведение свое и партнера в ситуации и делового конфликта?

### **Рейтинг-контроль 3**

1. Кратко опишите этапы деловой беседы.
2. Расскажите о психологических приемах создания благожелательной атмосферы в начале беседы.
3. Чем объясняются трудности, связанные с умением слышать и слушать собеседника?
4. Каковы известные вам способы доказательной и спекулятивной аргументации?
5. Как и когда в ходе деловой беседы следует реагировать на замечания?
6. Каковы правила завершения деловой беседы?

### **Примерные темы рефератов**

- 1) Детерминация поведения личности в деловом общении;
- 2) Теоретические предпосылки предмета «Деловое общение»;
- 3) Сущность, структура и функции общения;

- 4) Коммуникативные процессы в управленческой деятельности;
- 5) Деловое общение в рабочей группе;
- 6) Стратегия деловых переговоров;
- 7) Конфликт в деловом общении;
- 8) Стресс и деловое общение;
- 9) Деловое поведение при трудоустройстве;
- 10) Научные основы деловой культуры. Корпоративная культура;
- 11) Этика делового общения. Деловой этикет;
- 12) Психодиагностика делового общения.

### **Вопросы к зачету**

1. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
2. Нравственные нормы и психология отношений.
3. Культура встречи.
4. Психология переговоров.
5. Психология беседы.
6. Культура совещания.
7. Ведение переговоров по телефону.
8. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов).
9. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
10. Этикет в общественных местах.
11. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Невербальные средства и психология общения: мимика, жесты.
14. Культура переписки.
15. Имидж делового человека.
16. Публичное выступление.
17. Этикет за столом.
18. Культура речи и этикет делового человека.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Значение общения для развития индивида.
3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.

5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностная аттракция. Ее виды.
22. Факторы возникновения и развития аттракции.
23. Понимание в процессе межличностного общения.
24. Деловое общение и его специфика.
25. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
26. Трудности и дефекты общения.
27. Трудности и дефекты общения.
28. Компетентность в общении.
29. Пути и способы развития компетентности в общении.
30. Дефицитное общение.
31. Акцентуации характера и дефекты общения.
32. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения.
33. Агрессивное взаимодействие.
34. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека.
35. Стереотипы и их роль в понимании.
36. Качественное отличие общения человека от коммуникации животных.
37. Приемы эффективного слушания.
38. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
39. Критерии эффективности.



40. Факторы успешности публичного выступления.
41. Вербальная коммуникация.

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

а) основная литература:

1. Логутова Е.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с.

2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8

3. Смирнов Г.Н. Электронное издание на основе: Этика деловых отношений: учебник / 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Проспект, 2015. - 272 с. - ISBN 978-5-392-16758-6.

б) дополнительная литература:

1. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8

2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1.

3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.

в) периодические издания:

- Вестник практической психологии образования;

г) интернет-ресурсы:

- <http://www.psychologos.ru>

- <http://www.psyworld.ru>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Учебные занятия проводятся в лаборатории общей и неорганической химии (ауд. 425-1), со следующим оборудованием: доска, мел.



Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 06.03.01. Биология.

Рабочую программу составил к. п. н., доц. Черкасова И.П. 

Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А. 

(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Психология личности и специальная педагогика»

Протокол № 3 от 10.11.2014 года

Заведующий кафедрой  Филатова О.В.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 06.03.01. Биология.

Протокол № 2/1 от 10.11.14 года

Председатель комиссии: 

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

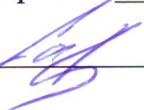
Рабочая программа одобрена на 2015-16 учебный год

Протокол заседания кафедры № 28 от 20.04.15 года

Заведующий кафедрой  Т.А. Трифонова

Рабочая программа одобрена на 2016-17 учебный год

Протокол заседания кафедры № 24 от 20.06.16 года

Заведующий кафедрой  Т.А. Трифонова

Рабочая программа одобрена на 2017-18 учебный год

Протокол заседания кафедры № 29 от 19.06.17 года

Заведующий кафедрой  Т.А. Трифонова

Рабочая программа одобрена на 2018-19 учебный год

Протокол заседания кафедры № 24 от 15.06.18 года

Заведующий кафедрой  Т.А. Трифонова

Рабочая программа одобрена на 2019-20 учебный год

Протокол заседания кафедры № 27 от 17.06.19 года

Заведующий кафедрой 