

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор  
по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

« 01 » 09 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ПРАКТИКУМ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**  
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 47.03.01 Философия

Профиль/программа подготовки: Философия

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Форма обучения: очная

| Семестр | Трудоемкость<br>зач. ед./ час. | Лекции,<br>час. | Практич.<br>занятия,<br>час. | Лаборат.<br>работы,<br>час. | СРС,<br>час. | Форма промежуточной<br>аттестации<br>(экзамен/зачет/зачет с<br>оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 2       | 2/72                           | 18              | 18                           |                             | 36           | Зачет   |
| Итого   | 2/72                           | 18              | 18                           |                             | 36           | Зачет   |

Владимир 2020

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели освоения дисциплины:

- формирование систематизированных представлений о возникновении, развитии и делового общения и его развитие в истории;
- формирование понимания места и роли делового общения в системе культуры

### Задачи освоения содержания курса:

- формирование навыков научного изучения концептов и теорий делового общения, включая современные тенденции;
- формирование способности критического анализа тех или иных этических аспектов в рамках экономическо-социальной и деловой сфер;
- формирования умения работать с источниками и литературой;
- формирование способности терпимо воспринимать культурные, социальные и иные различия, а также находить пути коммуникации при наличии различий (этнических, религиозных и т.д.).

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Практикум делового общения» относится к вариативной части учебного плана. Пререквизиты дисциплины: «История и теория культуры», «История зарубежной философии», «Культура профессиональной речи».

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

| Код формируемых компетенций   | Уровень освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)   |
|---|------------------------------|--|
| 1   | 2                            | 3  |
| ОК-2<br>способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции | Частичное                    | <b>Знать:</b> основные положения этических знаний, мировоззренческие, теоретические и методологические функции этики взаимоотношений, основные этапы и направления развития этики, основы философско-этического понимания мира.<br><b>Владеть:</b> культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке целей и выбору путей ее достижения.<br><b>Уметь:</b> анализировать информацию с точки зрения этических норм, ставить цели и выбирать пути ее достижения. |
| ОК-7<br>способностью к самоорганизации и самообразованию  | Частичное                    | <b>Знать:</b> этические нормы, регулирующие межличностное и командное профессиональное общение; основы правильной организации самостоятельной научно-исследовательской работы.<br><b>Владеть:</b> правильно организовать свое рабочее время; выполнять требования корпоративной культуры; соблюдать культуру вербального общения.<br><b>Уметь:</b> идентифицировать проблемы и выбирать методы эффективной командной работы для их преодоления   |
| ПК-6 владением навыками воспитательной работы и готовностью их использовать в педагогической деятельности                               | Частичное                    | <b>Знать</b> приёмы организации эффективной работы в коллективе; основы социальной, этнической, конфессиональной стратификации современного общества; культурологические особенности различных групп современного общества;<br><b>Уметь</b> организовать работу в коллективе на основе существующих методик преодоления групповой напряженности; толерантно воспринимать социальные,   |

|  |           |   |
|--|-----------|---|
|  |           | этнические, конфессиональные и культурные различия в современном обществе<br><b>Владеть</b> навыками организации эффективной работы в группе, в том числе и при наличии в ней социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий  |
| ПК – 7 владением навыками организации и проведения дискуссий | Частичное | <b>Знать:</b> основы и принципы коммуникации, обеспечивающие решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия.<br><b>Владеть:</b> коммуникативными, интеллектуальными и творческими методами подачи информации.<br><b>Уметь:</b> вести поиск информации, анализировать ее, делать выводы, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, четко излагать свою мысль, вести дискуссию, отстаивать свою точку зрения, находить аргументы. |

#### 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа

| № п/п                      | Наименование тем и/или разделов/тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------------------------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----------|---|---|
|                            |  |         |                 | Лекции   | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС       |   |   |
| 1                          | Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией | 2       | 1-2             | 2  | 2                    |                     | 4         |   |   |
| 2                          | Речевая и логическая культура ведения делового разговора       | 2       | 3-4             | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   |   |
| 3                          | Документационное обеспечение делового общения                  | 2       | 5-6             | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   | Рейтинг-контроль 1  |
| 4                          | Невербальные средства делового общения                         | 2       | 7-8             | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   |   |
| 5                          | Деловая этика и деловой протокол                               | 2       | 9-10            | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   |   |
| 6                          | Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания       | 2       | 11-12           | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   | Рейтинг-контроль 2  |
| 7                          | Методика и тактика проведения деловых переговоров              | 2       | 13-14           | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   |   |
| 8                          | Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров  | 2       | 15-16           | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   |   |
| 9                          | Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями | 2       | 17-18           | 2  | 2                    |                     | 4         | 2/50%   | Рейтинг-контроль 3  |
| Всего за 2 семестр:        |  |         |                 | <b>18</b>  | <b>18</b>            |                     | <b>36</b> | <b>16/44%</b>   | <b>зачет</b>  |
| Наличие в дисциплине КП/КР |  |         |                 |  | -                    |                     |           |   |   |
| Итого по дисциплине        |  |         |                 | <b>18</b>  | <b>18</b>            |                     | <b>36</b> | <b>16/44%</b>   | <b>зачет</b>  |

## **Содержание лекционных занятий по дисциплине**

### **Раздел 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией**

Коммуникация – важная составляющая современного менеджмента. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи. Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.). Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

### **Раздел 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора**

Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Правила построения эффективной презентации. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.

### **Раздел 3. Документационное обеспечение делового общения**

Особенности документирования управленческой деятельности; документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности; общие правила оформления документов. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии. Порядок обработки документов. Систематизация и формы хранения документов.

### **Раздел 4. Невербальные средства делового общения**

Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника. Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

### **Раздел 5. Деловая этика и деловой протокол**

Этические основы профессиональной деятельности. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета. Психология цвета. Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

### **Раздел 6. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания**

Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.

Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания.

Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп. Особенности управления конфликтами в организациях.

### **Раздел 7. Методика и тактика проведения деловых переговоров**

Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного процесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры.

### **Раздел 8. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров**

Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения.

### **Тема 9. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями**

Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

## **Содержание практических занятий по дисциплине**

### **Практическое занятие № 1**

#### **РОЛЬ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИЕЙ ПЛАН**

1. Коммуникация – важная составляющая современного мира.
2. Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации.
3. Элементы коммуникационного процесса.
4. Коммуникационные барьеры и их причины.
5. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи.

### **Практическое занятие № 2**

#### **РЕЧЕВАЯ И ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА ПЛАН**

1. Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи.
2. Позиции слушающего и говорящего.
3. Основные требования к деловому разговору.
4. Риторический инструментарий деловой речи.
5. Техника и этикет речи.
6. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью.
7. Правила построения эффективной презентации.

### **Практическое занятие № 3**

#### **ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЛАН**

1. Особенности документирования управленческой деятельности;
2. Документирование договорно-правовых отношений.
3. Общие правила оформления документов.

### **Практическое занятие № 4**

#### **НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПЛАН**

1. Создание «благоприятного психологического климата».
2. Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу.
3. Умение слушать собеседника как психологический прием.
4. Техника постановки вопросов и ответов на них.
5. Поведение с собеседниками различных психологических типов.
6. Нейтрализация замечаний собеседника

### **Практическое занятие № 5**

#### **ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ**

## ПЛАН

1. Этические основы профессиональной деятельности.
2. Основы делового этикета: представление, знакомство, одежда делового мужчины и деловой женщины, правила поведения за столом, ключевые правила этикета.
3. Психология цвета

### **Практическое занятие № 6**

#### МЕТОДИКА И ТАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ И СОВЕЩАНИЯ

## ПЛАН

1. Этапы проведения деловой беседы.
2. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы.
3. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы.
4. Лидерство в организациях и управление конфликтами. Стили лидерства.
5. Формирование рабочих групп в организациях. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
6. Особенности управления конфликтами в организациях.

### **Практическое занятие № 7**

#### МЕТОДИКА И ТАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

## ПЛАН

1. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу.
2. Порядок проведения переговорного процесса.
3. Техника и тактика ведения деловых переговоров.
4. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса.
5. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями.

### **Практическое занятие № 8**

#### ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

## ПЛАН

1. Порядок приема посетителей и общение с ними.
2. Варианты приема посетителей в своем офисе.
3. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем.

### **Практическое занятие № 9**

#### ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ С ЗАРУБЕЖНЫМИ КОМПАНИЯМИ

## ПЛАН

1. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
2. Национальные особенности невербального общения.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В преподавании дисциплины «Деловое общение» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивная лекция (тема № 2,3,4,7);
- Тренинг (тема № 5,6,8,9);

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).

### РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №1

#### I. Орфоэпические нормы русского языка.

1. В каком слове верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) прИбыв
- 2) тамОжня
- 3) прОживший
- 4) сОздана

2. В каком слове верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) озлОбить
- 2) обОдрить
- 3) черпАть
- 4) прИданое

3. В каком слове верно выделена буква, обозначающая ударный гласный звук?

- 1) убрАла
- 2) шарфЫ
- 3) отрОчество
- 4) щавЕль

#### II. Лексические нормы русского языка

1. В каком предложении вместо слова *информационный* нужно употребить *информативный*?

- А) Последние десятилетия характеризуются широким распространением разнообразных средств массовой информации, в том числе представленных в электронном виде на различных информационных носителях.
- Б) Дмитрия Олеговича назначили руководителем новой информационной телепрограммы.
- В) Опубликованная в журнале статья показалась мне весьма информационной и поэтому очень полезной.
- Г) Современные информационные технологии помогают успешно и быстро решать многие проблемы

2. В каком предложении вместо слова *каменный* нужно употребить *каменистый*?

- А) На востоке наравне с серебром и медью раскрылись каменные богатства Алтая.
- Б) Стены мрачного коридора, а также потолок были высечены из сплошной каменной глыбы.
- В) Здесь, на каменных вершинах, ничто не растет.
- Г) У этого человека каменное сердце.

3. В каком предложении вместо слова *жизненный* нужно употребить *житейский*?

- А) Новую повесть хвалили, хотя кое-кто говорил, что она не всегда отражает подлинные жизненные явления?
- Б) Он славился мудростью и раздавал жизненные советы, которые действительно помогали людям в сложных ситуациях.
- В) Этому произведению живописи явно не хватает живых, жизненных красок.
- Г) Правительство должно руководствоваться жизненными интересами страны

#### III. Грамматические нормы русского языка

1. Укажите существительное, у которого форма именительного падежа множественного числа образована в соответствии с нормой литературного языка.

- А) доктора
- Б) бухгалтера
- В) договора
- Г) редактора

2. Отметьте существительное женского рода:

- А) кольраби
- Б) хинди
- В) коммюнике
- Г) кенгуру

3. Укажите существительное, у которого форма родительного падежа множественного числа образована правильно.

- А) килограмм
- Б) чулков
- В) носков
- Г) апельсин

#### **IV. Синтаксические нормы**

1. Исправьте синтаксические ошибки в следующих предложениях.

- А) Жизнь крестьян изображена в произведениях русских классиков: Гоголь, Тургенев, Толстой.
- Б) Человек обязан жить вопреки бессмыслице жизни, ибо он не знает своего будущего.
- В) Перед дуэлью Печорин любуется природой, а Вернер спрашивает, что написал ли он своё завещание.
- Г) К немногим произведениям, написанных о любви, можно причислить романы Тургенева и Гончарова.
- Д) Сказки любят как дети, но и взрослые.
- Е) Иван Васильевич, герой рассказа «После бала», любит и восторгается Варенькой.

#### **РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №2**

1. Постройте прямое и косвенное опровержение тезиса.  
Все кошки черные.
2. Составьте тезис на предложенную тему и его обоснование (до 6-7 предложений).  
Дружба.

#### **РЕЙТИНГ-КОНТРОЛЬ №3**

Задание выполняется письменно.

Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организацион-ные решения. Среда принятия решения.
6. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
7. Особенности документирования управленческой деятельности.
8. Понятие документооборота, организация документооборота на пред-приятии.
9. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
10. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
11. Особенности управления конфликтами в организациях.
12. Роль информации в деловом общении.
13. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.



14. Понятия речевой культуры делового общения.
15. Мотивация речи.
16. Риторический инструментарий речи.
17. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
18. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
19. Отличительные особенности письменной деловой речи.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.
29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
34. Невербальные средства повышения делового статуса.
35. Национальные особенности невербального общения.
36. Этика личности и корпоративная этика.
37. Понятие протокольного мероприятия.
38. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
39. Подготовка к проведению деловой беседы.
40. Проведение деловой беседы.
41. Подготовка и проведение делового совещания.
42. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
43. Виды переговоров и особенности их проведения.
44. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
45. Процедура приема посетителей.
46. Правила ведения делового телефонного разговора.
47. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
48. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.

### **Основные вопросы для самостоятельной работы**

#### **1. РОЛЬ КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИЕЙ**

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).
2. Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.

#### **2. РЕЧЕВАЯ И ЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА**

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
2. Теория аргументации.

3. Умозаключение и искусство рассуждения.
4. Логические правила аргументации.
5. Способы опровержения доводов оппонента.

### 3. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.
2. Порядок обработки документов.
3. Систематизация и формы хранения документов.

### 4. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Типы рукопожатий.
2. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.
3. Трактовка взглядов и мимики лица.
4. Невербальные средства повышения делового статуса.
5. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность.

### 5. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Протокольные мероприятия.
2. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты.
3. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

### 6. МЕТОДИКА И ТАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ И СОВЕЩАНИЯ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Подготовка к проведению делового совещания.
2. Процесс проведения делового совещания.
3. Выбор стиля проведения совещания.
4. Организация и ведение дискуссий.
5. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
6. Завершение делового совещания.

### 7. МЕТОДИКА И ТАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Стили ведения деловых переговоров.
2. Положение собеседника за столом.
3. Различные типы поведения партнеров на переговорах.
4. Когда и как завершать переговоры

### 8. ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам.

2. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
3. Выбор техники проведения делового телефонного разговора.
4. Принципы рационализации телефонного общения.

## 9. ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ С ЗАРУБЕЖНЫМИ КОМПАНИЯМИ

Работа с научной, учебной и справочной литературой, а также использование Интернет-ресурсов для поиска информации и подготовки ответов на вопросы:

1. Российский стиль ведения деловых переговоров.
2. Основные проблемы межкультурного общения.
3. Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.).

*Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.*

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство  | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ   |   |
|--|-------------|---|---|
|  |             | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ   |
| 1  | 2           | 3   | 4   |
| <b>Основная литература*</b>  |             |   |   |
| Мунин А.Н., Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М. : ФЛИНТА, 2016. - 376 с. - ISBN 978-5-9765-0125-6   | 2016        |   | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html</a> |
| Травин В.В., Деловое общение. Модуль II [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие / Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. - М.: Дело, 2016. - 136 с. - ISBN 978-5-7749-1088-5 | 2016        |   | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785774910885.html</a> |
| Деловое общение [Электронный ресурс] / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1                 | 2013        |   | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html</a> |
| <b>Дополнительная литература</b>   |             |   |   |
| Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Владим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во Владим. гос. ун-та, 2009. – 56 с. ISBN 978-5-89368-917-4                               | 2009        |   | <a href="http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/994">http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/994</a>                         |
| Кузнецов И.Н., Деловое письмо [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н. - М. : Дашков и К, 2012. - 196 с. - ISBN 978-5-394-01610-3  | 2012        |   | <a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394016103.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394016103.html</a> |

## **7.2. Периодические издания**

1. Этическая мысль. URL: <https://iphras.ru/em.htm>
2. Логос. Философско-литературный журнал. URL: <http://logosjournal.ru/>

## **7.3. Интернет-ресурсы**

1. ЭБС «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>
2. ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru/>
- 3 ЭБС «Znanium» <http://www.znanium.com/>
4. ЭБС «БиблиоРоссика» <http://www.bibliorossica.com/>
- 5.ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» <https://biblioclub.ru/>
6. <http://www.gramota.ru/>

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Практические работы проводятся в 210, 208 аудиториях 3 корпуса.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: средства Microsoft Office.

Рабочую программу составил  
к. филос. наук  
доцент каф. «Философия и религиоведение»



\_\_\_\_\_  
Андреева Л.С.

Рецензент  
(представитель работодателя)  
к. филол. наук  
доцент каф. «Философия, история, право  
и межкультурная коммуникация» Владимирского  
филиала Финуниверситета



\_\_\_\_\_  
Кузнецова Е.А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Фир»

Протокол № 1 от 01.09.20 года

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_  
Аринин Е.И

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 47.03.01. Философия

Протокол № 1 от 01.09.20 года

Председатель комиссии

\_\_\_\_\_  
Аринин Е.И.

(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

*НАИМЕНОВАНИЕ*

образовательной программы направления подготовки *код и наименование ОП*, направленность:  
*наименование (указать уровень подготовки)*

| Номер изменения | Внесены изменения в части/разделы рабочей программы | Исполнитель ФИО | Основание (номер и дата протокола заседания кафедры) |
|-----------------|---|-----------------|--|
| 1               |   |                 |  |
| 2               |   |                 |  |

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
*Подпись* *ФИО*